

VYSOKÁ ŠKOLÁ BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MANAGEMENTU

Kvalitativní studie restauračních provozoven Uherského Hradiště

The qualitative study of the restaurant establishments in Uherské Hradiště

Student:

Eva Kočířová

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Martina Janásová

Uherské Hradiště 2012

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra managementu

Zadání bakalářské práce

Student: **Eva Kočířová**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6501R006 Ekonomika cestovního ruchu
Specializace: 02 Ekonomika cestovního ruchu
Téma: Kvalitativní studie restauračních provozoven Uherského Hradiště
The Qualitative Study of the Restaurant Establishments in Uherské
Hradiště

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Metodika a cíl práce
 3. Teoretická východiska
 4. Restauranční provozovny v Uherském Hradišti
 5. Kvalitativní studie
 6. Doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy


Seznam doporučené odborné literatury:

BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby – servis*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 978-80-86578-86-6.
HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Přeložil Jiří REZEK. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0202-9.
ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea Servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

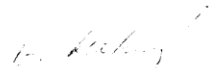
Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Martina Janášová**

Datum zadání: 25.11.2011
Datum odevzdání: 11.05.2012


Ing. Petra Horváthová, Ph.D.
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Čestné prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou práci Kvalitativní studie restauračních provozoven Uherského Hradiště vypracovala samostatně pod vedením Ing. Martiny Janásové a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje.

V Uherském Hradišti dne 11. 5. 2012

.....
Eva Kočířová

Tímto bych chtěla poděkovat paní Ing. Martině Janásové za vedení této bakalářské práce, za její cenné rady, odbornou pomoc, ochotu a věnovaný čas.

Eva Kočířová

Obsah:

1	Úvod.....	6
2	Metodika a cíl práce.....	7
	Metodika zpracování	7
	Cíl práce	7
3	Teoretická východiska	8
3.1	Vývoj pohostinských zařízení konce 19.století	8
3.1.1	Právní úprava pohostinství v 19. století.....	8
3.1.2	Rozlišení restauračních zařízení konce 19. století	9
3.2	Základní pojmy.....	11
3.2.1	Cestovní ruch	11
3.2.3	Služby v cestovním ruchu	13
3.2.4	Vlastnosti služeb	13
3.2.6	Kategorie nabídky služeb.....	14
3.2.7	Funkce stravovacích služeb	15
3.3	Pracovní doba v gastronomických provozovnách	18
3.4	Požadavky na pracovníky	20
3.5	Gastrovybavení	21
3.6	Restaurační provozovny moderní doby	21
3.6.1	Základní technické požadavky.....	22
3.6.2	Základní požadavky podle vyhlášky Ministerstva zdravotnictví ČR	22
3.6.3	Nová úprava na požadavky na hygienické normy v restauracích.....	24
3.6.4	Kritické body	25
4	Restaurační provozovny v Uherském Hradišti	26
4.1	Uherské Hradiště	26
4.2	Restaurační provozovny	26
4.3	Pizzerie v Uherském Hradišti	28
5	Kvalitativní studie	31
5.1	Přehled základních metod sběru dat	31
5.2	Shromáždění informací.....	33
5.3	Vyhodnocení dotazníků	33
5.4	Souhrnné vyhodnocení dotazníků	33
	Celkové vyhodnocení	42

6	Doporučení.....	47
7	Závěr.....	49
	Seznam použité literatury.....	50
A.	Knižní zdroje	50
B.	Internetové zdroje	50
	Seznam zkratk	52
	Seznam obrázků	53
	Seznam tabulek.....	54
	Seznam grafů	55
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce.....	56

1 Úvod

Téma mé bakalářské práce s názvem Kvalitativní studie restauračních provozoven v Uherském Hradišti jsem si vybrala proto, že téma může být velice blízké mé budoucí profesi.

Gastronomické provozovny se řadí v cestovním ruchu převážně do velikosti malého podnikání. Malé a střední podniky tvoří nedílnou součást naší ekonomiky. Pohostinství a ubytování má největší podíl na celkovém podnikání.

V první části své práce se zaměřím především na základní pojmy z oboru gastronomie a na rozdělení stravovacích služeb. Dále jsem se zajímala o vývoj pohostinských zařízení od konce 19. století po současnost. Také jsem zjišťovala, jaké požadavky jsou dnes kladeny na prostory restaurace a pracovníky v oboru gastronomie. Podniky upřednostňují, aby jejich zaměstnanci splňovali osobní, charakterové, profesní a zdravotní požadavky.

Druhou a nejnáročnější částí bakalářské práce je můj vlastní výzkum, který jsem prováděla pomocí dotazníkového šetření přímo v Uherském Hradišti a jehož cílem je vyhodnocení kvality nabízených pokrmů a nápojů, rychlosti přípravy a množství nabízených pokrmů. Hlavním úkolem je zjistit, co respondentům nejvíce chybí v analyzovaných restauracích a hlavně zda jsou spokojeni s kvalitou restauračních provozoven. Dotazníkovým šetřením se snažím najít skutečné nedostatky, které jsou vnímány zákazníky. Na zjištěné nedostatky upozorňuji v kapitole 6 Doporučení a také zde navrhuji jak tyto nedostatky minimalizovat.

2 Metodika a cíl práce

Metodika zpracování

Bakalářská práce hodnotí kvalitu pizzerií v Uherském Hradišti.

Při vypracování této bakalářské práce vycházím ze studia odborné literatury a velkou měrou budu využívat internetové zdroje. Jsou využity metody komparace neboli srovnávání s druhými studovanými pizzeriemi, dále metody sběru dat, při kterých jsou shromažďovány informace a také metody syntézy. U syntézy se provádí spojování více složek do jedné části neboli celku.

V teoretické části jsou vysvětlovány základní pojmy, historie restauračních provozoven a také základní požadavky na provozovny a pracovníky.

V praktické části se řeší již zmíněná spokojenost zákazníku ve vybraných uherskohradištských pizzeriích. Díky metodám komparace, sběru dat a syntézy jsou údaje následně vyhodnoceny.

Cíl práce

Hlavním cílem mé práce je zjištění kvality poskytovaných služeb v restauračních zařízeních a také vypořádání, co zákazníkům připadá nekvalitní na současném stavu nabídky nápojů a hlavně pokrmů.

3 Teoretická východiska

V teoretické části bych se nejprve chtěla zaměřit na to, jak se vyvíjely restaurační provozovny od konce 19. století a dále bych se zaměřila na vysvětlení základních pojmů. Budu popisovat pojmy jako cestovní ruch, stravování, ubytování a mnoho dalších.

3.1 Vývoj pohostinských zařízení konce 19.století

Celkově se ztotožňuji s informacemi uvedenými na internetových stránkách Pivovary.info, že „sít' hostinských zařízení nevznikala najednou, nýbrž se utvářela postupně po celá staletí. Odvíjelo se to také od skutečnosti, jak různá místa získávala na významu, jak se rozrůstaly silnice, jak dopravní tepny měnily krajinu. Avšak na rozšíření a struktuře hostinských služeb se hlavně odrážel vývoj potřeb a zájmů lidí v souvislosti s ekonomickými a sociálními změnami konce 19. století.

Ve větších městech se různé druhy restauračních zařízení v moderním slova smyslu objevují již na konci 18. století. Na venkově k tomu došlo až v první polovině století devatenáctého. Hostinské zařízení se začalo prodírat do žebříčku důležitosti na úroveň kostela a školy.^{„[10]“}(<http://www.pivovary.info/view.php?cislocclanku=2010050024>, [2011-12-23])

3.1.1 Právní úprava pohostinství v 19. století

Polovina 19. století znamenala definitivní konec cechovního zřízení. Tím padla poslední omezení v rozvoji podnikání nejen v pohostinských službách. Živnosti byly prohlášeny za svobodné a každý, kdo si zakoupil živnostenský list, mohl je provozovat.

Zákonodárnou změnu v této oblasti přinesl Patent císařský ze dne 20. prosince 1859 „jímžto se vydává a od 1. května 1860 ve skutek uvádí řád živnostenský, kterýž platnost míti má v celé říši, vyjímajíc Benátsko a Hranici vojenskou“ (vydáno v české mutaci pod č. 227/1859 Sb.).

Bylo stanoveno, které živnosti jsou koncesované, tedy úředně povolené. Za živnosti „koncesionální“ se pokládala také „živnost hostinská a šenkéřská“.

Paragraf 28

„V paragrafu 28 bylo určeno, co tato živnost obsahuje:

- a) přespólní a pocestné u sebe chovati,
- b) pokrmy připravovati,
- c) nápoje lihovité, vyjímajíc kořalku, šenkovati;
- d) kořalku šenkovati;
- e) kávu a jiné teplé nápoje i občerstvení připravovati a prodávati;
- f) též se mohou u něho dovolené hry hráti.

Tyto činnosti mohly být v živnostenském povolení uvedeny všechny nebo jen některé, ale vždy muselo být stanoveno, co dotýčný hostinský bude provozovat.

Paragraf 29

V paragrafu 29 bylo stanoveno, co se rozumí šenkem.

„Za šenk pokládá se prodávání nápojů hostům sedícím a stojícím, nebo přes ulici v nádobách nezadělaných. Kdo má právo šenkovati, může také v nápojích, jež mu dovoleno prodávati, obyčejný obchod vésti.“

3.1.2 Rozlišení restauračních zařízení konce 19. století

Rozlišení restauračních zařízení konce 19. století však nebylo dáno novým živnostenským řádem, ale způsobem provozu, polohou místnosti, vnitřním vybavením, způsobem obsluhy, nabízeným sortimentem a cenovou hladinou.

Podle těchto kritérií se hostinská zařízení tehdejší doby rozlišovala na:

- hotely
- zájezdní hostince
- restaurace (tzv. plzeňské pivnice)
- hostince
- velké kavárny
- malé kavárny
- vinárny
- výčepy pálených lihových nápojů

Tato struktura se v průběhu času měnila. Navíc počet jednotlivých druhů zařízení byl ovlivněn lokalitou místa provozu. Jiná byla struktura hostinských podniků ve velkoměstech (i v nich se však lišila v centru a na periferii), jiná v menších sídlech, jiná na venkově.

Od konce 60. let 19. století roste význam těchto zařízení také kvůli rozvoji spolkového života v českých zemích. Jako houby po dešti vznikaly tehdy rozličná sdružení, spolky, kluby.... Lidé měli potřebu trávit svůj volný čas ve společnosti jiných soukmenovců, se kterými je spojovalo buď podobné pracovní zaměření, stejný zájem či sportovní vyžití.

Navíc vznikaly i různé modifikace hostinských zařízení. Například se objevila snaha budovat zařízení určená pouze pro ženskou část populace. Do běžných restauračních zařízení totiž dle tehdejší etikety ženy nemohly vstoupit bez pánského doprovodu.

K rozvoji pohostinství na venkově a často i mimo hlavní dopravní trasy přispěl rozkvět turistických aktivit v té době. Vznikalo velké množství výletních hostinců zaměřených zejména na občerstvení a případné ubytování výletníků.

Specifickým druhem občerstvovacích zařízení vzniklým na konci 19. století byly nádražní hostince. Tyto podniky byly na počátku svého vývoje úzce svázány s provozem železnice a byly určeny zejména pro občerstvení pasažérů vlakových spojů, později se však staly obecnější a zaměřovaly se také na klientelu z lokality v okolí železniční stanice.

Naprostým novým typem hostinského zařízení byly tzv. automatické bufety. Ač se v Čechách tyto „fast-foody“ začaly více rozšiřovat až po první světové válce, již od počátku se staly trnem v oku ostatním hostinským. Klasickým hospodským vadila u automatů velice dlouhá otevírací doba a široká nabídka zboží - uzenářské, cukrářské, lahůdkářské, nápoje.

Zvláštním druhem nově vznikajících hostinských podniků byla kantýny. Zprvu byly spojeny zejména s kasárnami či továrnami. Později začaly fungovat samostatně jako veřejný druh prodeje občerstvení. I existence kantýn vzbudil nevoli hostinských. Na jejich založení totiž nebylo nutné živnostenského oprávnění. Zřizovala je armáda nebo majitel továrny a měly většinou formu „domácích jídelen“.

1. V prvních letech nového století zaznamenaly značný rozkvět zařízení označované jako kavárny. Rozdělit je šlo dle vybavení, míry poskytovaných služeb, klientely, velikosti, otevírací době na malé, velké a noční. Tyto hostinské podniky se odlišovaly od

ostatních tím, že ve velké míře plnily funkci sociální a kulturní. Do kavárny se chodívalo nejen na kávu a zákusek, ale také konverzovat, číst časopisy, knihy.“^[10]
(<http://www.pivovary.info/view.php?cisloclanku=2010050024>, [2011-12-23])

3.2 Základní pojmy

Mezi základní pojmy patří cestovní ruch, stravování, ubytování, restaurace, hostince, pivnice, kavárny, vinárny, rychlé občerstvení a bary.

3.2.1 Cestovní ruch

Jako první pojem vysvětlím cestovní ruch. Dle paní Páskové a pana Zelenky je to komplexní společenský jev. Je vyznačován jako souhrn aktivit účastníka cestovního ruchu, souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí, zajišťují aktivity spojené s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, dále souhrn politických a veřejně-správních aktivit a reakce místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity. Účastník cestovního ruchu se definuje jako osoba cestující mimo své bydliště, na dobu kratší než jeden rok a ne za účelem výdělečné činnosti.

3.2.2 Stravování

Dále bych ráda objasnila pojem stravování. Stravování je služba sloužící široké veřejnosti. Každý host, který se rozhodne navštívit restaurační zařízení, tak musí zaplatit plnou cenu za poskytnutou službu. Do ceny jsou započítány veškeré náklady a zisk.^[4]

Velmi se mi líbí schéma zpracované od Susan Horner a Johna Swarbrooke z knihy Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času z roku 2003. Schéma se nazývá Různé typy stravovacích služeb, které je uvedeno na straně 352.

Různé typy stravovacích služeb ^[2]

Stravovací služby

smluvní poskytovatelé stravovacích služeb, zajišťující stravování v provozovacích zařízeních zákazníka

stravovací zařízení v hotelech a střediscích cestovního ruchu

zábavní komplexy, které nabízejí noční kluby, kasina a divadla

stylové nebo běžné stravování v návštěvnických atrakcích

stravování v sektoru dopravy, například v letadlech, na trajektech, ve vlacích a ve střediscích služeb na dálnicích

bary, hospody, taverny, kde se podává jídlo, ale hlavní činností je výčep alkoholických a nealkoholických nápojů

stravovací služby s donáškou domů

rychlá občerstvení a prodej „přes ulici“

levné restaurace a bufety

restaurace ve vlastnictví řetězců

nezávislé restaurace ve vlastnictví jednotlivců

ústavní stravování v nemocnicích a školách

3.2.3 Služby v cestovním ruchu

Služby v cestovním ruchu jsou velmi rozmanité. Patří sem především ubytování, stravování a volnočasové aktivity. Služby jsou ekonomická činnost, jejímž výsledkem jsou nemateriální hodnoty, které se projevují jako užitečné pro spotřebitele služeb.

3.2.4 Vlastnosti služeb

Každá služba má z marketingového hlediska určité specifické vlastnosti. Služba má nehmotný charakter, je proměnlivá s pomíjivá. Každá služba má různé distribuční cesty, existuje podmíněnost nákladů a velmi důležitý je vztah služeb a provozovatele.

Nehmotnost

U služby se dá užitek neboli uspokojení posoudit až po zkonsumování služby. Naproti tomu si výrobek můžeme předem vyzkoušet a ověřit jeho funkčnost. Zákazník si ho může ohmatat a dopředu ví, jaký užitek od výrobku dostane.

Proměnlivost

Kvalita služeb je neustále ovlivňována především díky subdodavatelům služeb, úrovni vlastních zaměstnanců a také vnějšími faktory. Vnější faktory neumožňují garantovat kvalitu služby, jedná se například o špatné počasí. Zatímco výrobek má neustále stejnou kvalitu.

Pomíjivost

Pokud službu nabízíme nyní, tak ji nelze nabídnout později, protože služby nelze nijak skladovat či uchovávat. Je to například případ, že pokud se mi v restauraci uvolní rezervace na tuto chvíli, tak nemůžu to místo poskytnout za dvě hodiny, na kdy mám již další rezervaci.

Distribuční cesty

Zatímco výrobky jsou dodávány na místo, kde si je zákazník kupuje, tak u služeb to funguje tak, že zákazník musí sám přijít k poskytovateli služby – např. musí se sám dostat do aquaparku, k moři, do restaurace atd.

Podmíněnost nákladů

U služeb se nikdy nedá dopředu určit, jaké budou náklady za službu, protože každý zákazník vyžaduje jiný přístup a má různé požadavky. Výstupy nelze přesně kontrolovat a náklady lze určit pouze v určitém intervalu. Zatímco u výrobku se dají náklady určit dopředu a přesně stanovit jejich fixní i variabilní složky.

3.2.5 Vztah služeb a provozovatele

Některé služby jsou natolik navázány na svého poskytovatele, bez nichž by nebyla stejná odezva. Jedná se například o umělecké osoby, které jsou hlavní atrakcí (například Manéž Bolka Polívky).

3.2.6 Kategorie nabídky služeb

V cestovním ruchu se rozlišují čtyři kategorie nabídky služeb. A to:

- pouze hmatatelné zboží – tj. žádná služby, patří sem např. knihy, potraviny, nábytek....
- hmatatelné zboží s doprovodnými službami – k určité službě je nabízena i odborná pomoc při výběru a další služby s ní spojené (je to např. koupě satelitní navigace, která je poté spojena s odbornou pomocí při výběru zařízení, dále se servisem, zárukou a s aktualizací map v příslušném jazyce, apod.)
- hlavní služby s doprovodnými výrobky a službami – cestování na lodi je obvykle spojeno s občerstvením, které specifikuje jízdu na vodě – např. příprava ryby...
- pouze služba – to je například, ubytování, doprava, kadeřnictví, průvodcovská činnost apod. ^[5]

3.2.7 Funkce stravovacích služeb

Každá stravovací služba má svou funkci a ty jsou rozděleny na:

- zařízení poskytující stravovací službu – základní stravovací službu poskytují především restaurace, samoobslužné restaurace, motoresty a jiné,
- zařízení poskytující doplňkové stravování a občerstvení – do této skupiny se zahrnují bufety, bistra, denní bary a podobné,
- zařízení poskytující společensko-zábavní funkci – patří sem noční bary, vinárny, kavárny a další. ^[3]

Restaurace

Restaurace je stravovací zařízení, které zajišťuje obslužným způsobem především stravovací služby se širokým sortimentem pokrmů základního stravování. Restaurace budované zejména při frekventovaných silnicích nebo dálnicích a poskytující své služby především motoristům jsou označovány jako motoresty. Restaurace se zvýrazněním určité sortimentní specializace nebo zaměřené na národní kuchyně se zvláště upraveným interiérem a exteriérem, speciální přípravou pokrmů a způsobem obsluhy mohou být označovány obchodními názvy, které nesou jejich specializaci (například Česká restaurace, Indická restaurace aj.).

Hostinec

S tímhle ubytovacím a stravovacím zařízením se můžeme setkat zejména na venkově. Zařízení zajišťuje prodej nápojů, omezený sortiment jídel a kapacitně malé ubytování. Hosté mají v oblibě hostince s typickou atmosférou.

Pivnice

Tohle je stravovací zařízení, které může být zaměřeno převážně na konzumaci piva. V pivnici se setkáváme s nabídkou jídel vhodně doplňující konzumaci piva.

Kavárny

Kavárna je stravovací zařízení, které počítá s delším pobytem hosta a tím je uzpůsobeno i prostředí kaváren. Jsou zde především pohodlné boxy, čalouněný nábytek

nebo stylový sedací nábytek. Také je zde nabídka domácího a zahraničního denního tisku a je možnost zapůjčení různých stolních či deskových her.

Kavárna má omezenou nabídku jídel. A to především studené pokrmy a cukrářské výrobky. Z nabídky nápojů zde můžeme očekávat nápoje alkoholické, nealkoholické, teplé či studené.

Vinárny

Vinárny se specializují na podávání vín a různých nápojů. Dále zde můžeme nalézt studené předkrmy či teplá jídla, která jsou vhodná k vínu. Jsou to odbytová střediska s obsluhou. V těchto zařízeních nalezneme obsáhlý vinný lístek s bohatou nabídkou například bílých, červených, archivních i jiných vín.

Rychlé občerstvení

Rychlé stravování je stravování, které se vyznačuje rychlou přípravou pokrmů. Zjednodušené je zde i servírování a konzumování pokrmů. V těchto zařízeních je možnost zabalení a odnesení pokrmů, pro tuto službu se využívají jednorázové menu boxy či určité speciální krabičky. Nejčastěji se v rychlém občerstvení připravují a konzumují hamburgery, hranolky, hot-dogy, pizzy a mnoho dalšího.

Někdy je rychlé občerstvení označováno také jako fast-food a další typy rychlého občerstvení jsou kebab a drive-in.

Fast-food

Ve fast-foodech nalezneme úzký sortiment jídel, která jsou dokončována a servírována přímo před zraky hostů. Je zde nabídka nealkoholických nápojů, ale většinou pouze ve značce Coca-cola, Pepsi-cola a Inca-cola.

Fast-foody jsou známé řetězce působící po celém světě. Mají jednotný design a většinou nerespektují místní kulturu v zemi, kde se nacházejí. Mezi nejznámější řetězce patří KFC (Kentucky Frie Chicken), McDonald's a Burger King.

Kebab

Je to jídlo připravované na svislém rožni, ohni nebo tandooru (pečící sud). Kebab je připravován z několika druhů masa, které je okořeněné a dále pečené. Nejčastěji se používá maso skopové a na Kypru kuřecí. Kebab se podává v pitě, housce, s hranolky a nebo se zeleninou.

Drive-in

Způsob rychlého občerstvení, kdy potraviny jsou objednány motoristy a občerstvení je servírováno přímo v jejich vozidlech. Drive-in využívá potravní řetězec McDonald's a KFC. KFC ale pod názvem drive-through, což je to samé, jen v Severní Americe se v drive-through může zákazník stravovat uvnitř restaurace.

Bar

Bar plní funkci doplňkového stravování a také funkci společensko zábavní. Jedná se o odbytové středisko.

Máme také denní, snack, noční, lobby, gril a aperitiv bary.

Denní bar

Do denních barů patří snack, gril, aperitiv, lobby bar a také pizzerie. V denním baru je stolové zařízení, které je kombinováno s barovým pultem. Denní bar je specializované středisko rychlého stravování a občerstvení s obsluhou.

Snack bar

Je to druh denního baru. Ve snack baru je typické, že host nejčastěji sedí nebo stojí u baru. Nabízejí se zde nápoje, minutky a studená kuchyně.

Gril bar

Gril bary nabízejí výběr jídel, která jsou upravována a připravována přímo před zraky hostů. Jedná se o grilované maso a drůbež. Dále je zde nabídka předkrmů a nápojů.

Aperitiv bar

V aperitiv baru nalezneme barový pult, který může být případně doplněn stolovým zařízením. Zde se nabízejí speciálně připravované nápoje přímo před hosty a výrobky studené kuchyně.

Lobby bar

Lobby bar bývá reprezentativní součástí hotelu, který je zpravidla umístěn v blízkosti recepcie. Je zde nabídka různých teplých a studených nápojů.

Pizzerie

Jedná se o jeden druh denního baru, kde se v nabídce nachází pouze pizza, a nebo je možnost nabídnout vaječné a možné speciality a nápoje. Pizzerie funguje jako provozovna rychlého občerstvení.

Noční bar

V nočním baru se nabízejí nápoje a studené pokrmy a pokrmy na objednávku. Noční bar má čalouněné zařízení a stylový nábytek a také barový pult, reprodukovanou či živou hudbu, taneční parket a pódium pro varietní vystoupení. Noční bar slouží k delšímu pobytu hosta. ^[4]

3.3 Pracovní doba v gastronomických provozovnách

Pracovní doba, pojem na první pohled jednoduchý, ovšem v gastronomii a hotelnictví, kde s koncem pracovní doby služba nekončí a kde jsou typické denní i sezónní výkyvy v návštěvnosti, jde o poměrně komplikovaný prvek činnosti způsobující řadu problémů a to zejména díky špatnému plánování rozvrhů pracovních směn a také značné neznalosti základních pojmů a povinností vyplývajících ze zákona.

Tab. 3.1 Pracovní doba

Pracovní doba	
Na začátku pracovní doby musí být zaměstnanec připraven na pracovišti k výkonu práce	Do této doby se nezapočítává doba na převlékání
Práce přesčas	Nesmí činit více než 8 hodin týdně a 150 hodin ročně
Práce v noci	Od 22 hodin do 6 hodin
	10% příplatek průměrného výdělku
Týdenní pracovní doba	Nesmí překročit 40 hodin
	Jednosměnný provoz – 40 hodin týdně
	Dvousměnný provoz – 38,75 hodin týdně
	Třisměnný pracovní režim – 37,5 hodin týdně
	Nepřetržitý pracovní režim – 37,5 hodin týdně
Přestávka v práci	Po 6 hodinách nepřetržité práce 30 minut
	Kdykoliv během pracovní doby – vyjma začátku a konce
	Možnost několika kratších přestávek – minimálně 15 minut jedné z nich, ale po 6 hodinách musí být jejich součet 30 minut
Nepřetržitý odpočinek	Alespoň 12 hodin
Nepřetržitý odpočinek v týdnu	V týdnu během sedmi po sobě jdoucích dnů alespoň 35 hodin
Práce v sobotu a neděli	10% příplatek průměrné mzdy
Práce ve svátek	Náhradní volno
	100% příplatek průměrné mzdy

Zdroj: <http://www.gastroprace.cz/infocentrum-prace-gastro/i-84.html>

3.4 Požadavky na pracovníky

Každý podnik klade na pracovníky jiné požadavky. Požadavky se mění s tím, jaký je segment zákazníků navštěvující podnik a způsob nabídky. Pracovníci by měli zákazníkovi umět poradit, podat různé informace, které zákazník vyžaduje a pracovníci by neměli jen splnit objednávku a podat hostům nápoje a pokrmy.

Požadavky se rozlišují na požadavky osobní a charakterové, profesní a zdravotní.

Mezi osobní a charakterové vlastnosti se řadí:

- komunikační schopnosti jednání s hostem,
- překonávání nesouhlasu a námitek zákazníků,
- řešení stížností a připomínek zákazníků,
- flexibilita a loajalita vůči zaměstnavateli,
- využívání prodejních dovedností a zručností,
- dobré charakterové vlastnosti jako trpělivost, zdvořilost a ochota a také dobrá paměť,
- schopnost pracovat v kolektivu, sebeovládání a pevná vůle,
- psychická a fyzická zdatnost,
- schopnost dělat rozhodnutí.

Jako profesní požadavky se vyžadují:

- jazykové znalosti,
- znalost pravidel slušného a společenského chování,
- zvládnutí úklidových a přípravných prací,
- dobré komunikační dovednosti jako je jednání s hostem, řešení připomínek a umět jim poradit,
- znalost charakteru nabízených nápojů a pokrmů,
- prakticky aplikovat gastronomické pravidla,
- dodržování požadavků na estetiku a bezpečnost provozovny a také dodržování hygienických požadavků,
- mezi nejdůležitější se řadí zvládnutí techniky jednoduché, složité a slavnostní obsluhy.

K zdravotním požadavkům se řadí:

- znalosti, které jsou potřeba a ochraně veřejného zdraví,
- zdravotní průkaz, který vydá lékař, jako doklad zdravotní způsobilosti. ^[1]

3.5 Gastrovybavení

Toto je základní nabídka gastronomického zboží:

- hygienický program - utěrky papírové i textilní, mycí a dezinfekční prostředky ...
technologie do kuchyní - myčky, sporáky, fritézy, konvektomaty, škrabky, grily
- nerezové hrnce, pánve, pekáče
- porcelán, ARCOPAL - talíře, ovály, misky, šálky, podšálky ...
- naběračky, špičáky, síta, nože, klešče
- gastronádoby - nerez, smalt, polykarbonát
- termoporty, termovárnice
- kotle, roboty
- chladicí a mrazicí technologie
- nerezové pracovní a mycí stoly, dřezy, výlevky, vozíky
- sklo - skleničky, odlivky, zmrzlinové, salátové, kompotové poháry a misky
- nerezové příbory, podnosy
- gastronomická dekorace, brčka, ozdoby do poháru, rozetky ...
- vázičky, popelníky, menážky, ledáky
- ubrusy, ubrousky, příručníky
- PVC ubrusovina na plátně
- svíčky, svícny, lampový olej
- plexi stojánky, desky na jídelní lístky
- kávovary, výrobníky ledu...
- pro rychlé občerstvení-papírové tácky, PE příbory, PE kelímky, PE talíře a misky
- napichovátka, míchátko ... ⁽⁴⁾

3.6 Restaurační provozovny moderní doby

Od konce 19. století restaurační provozovny prošly velkou renovací a rozkvětem. V restauracích se začíná pracovat s moderním nádobím, nerezem a sklem.

3.6.1 Základní technické požadavky

Každá provozovna musí splňovat základní technické požadavky.

Budova kuchyně a její poloha

Velmi se mi líbí odstavec z Podnikání v hotelnictví a gastronomii od Františka Smetany a Evy Krátké.

Diskuse o možné budoucí poloze či vlastní stavbě kuchyně ze strany budoucího kuchyňského managementu jsou možné jen zřídka kdy. I přes tuto skutečnost by se nemělo zapomínat na důležité parametry, jejichž úkolem je ochránit životní prostředí. Může to začít dalším záborem úrodné zemědělské půdy nebo špatně propočítanou vzdáleností k obytným budovám (hluk, doprava, emise, eventuálně zápach aj.), a končit nevhodným architektonickým řešením celé novostavby.

Stavebně biologická opatření

Velmi mě zaujala část z knihy Podnikání v hotelnictví a gastronomii od Františka Smetany a Evy Krátké, o tom jaká mají být stavebně biologická opatření v restauračních provozovnách

Uvedli, že „celá stavba, ať již jde o kuchyňské prostory vč. Jejich zázemí, jídelny, restaurační prostory, místnosti pro společensko-kulturní využití, personální zázemí apod., musí být zbudována z biologicky vyhovujících materiálů. Materiály používané stavebníky v minulosti, např.: azbest, skelná vata, podlahy z PVC, barvy a nejrůznější chemické ochranné prostředky ke konzervaci dřeva a další, je možné nahradit jinými materiály, které jsou šetrnější k životnímu prostředí.“ ^[6] (SMETANA, František a Eva KRÁTKÁ. *Podnikání v hotelnictví a gastronomii*, strana 31-32)

3.6.2 Základní požadavky podle vyhlášky Ministerstva zdravotnictví ČR

V knize Podnikání v hotelnictví a gastronomii od Františka Smetany a Evy Krátké musím plně souhlasit s jejich vypracováním jaké jsou základní požadavky na provozovny podle vyhlášky Ministerstva zdravotnictví ČR.

Paragraf 3 vyhlášky č. 107/2001 Sb.

„§ 3 vyhlášky č. 107/2001 Sb. o umístění provozovny, jejím prostorovém a dispozičním uspořádání stanoví:

- Provozovna se umísťuje a prostorově a dispozičně řeší tak, aby potraviny, suroviny, látky a polotovary určené k přípravě a výrobě pokrmů (dále jen „potraviny“) a pokrmy nebyly nepříznivě ovlivňovány okolím a aby provozovna sama okolí nepříznivě neovlivňovala. Vozovky a plochy v areálu provozovny nebo v její bezprostřední blízkosti musí mít pevný bezprašný povrch.
- Použité stavební materiály, stavebně technický stav a vybavení provozovny nesmí negativně ovlivňovat potraviny a pokrmy.
- Pracovní úseky, které by nepříznivě působily a negativně ovlivňovaly potraviny a pokrmy v kterékoliv fázi jejich výroby a přípravy, musí být stavebně, popřípadě provozně odděleny. Stavební nebo provozní oddělení pracovních úseků provozovny se řeší podle charakteru a rozsahu činnosti s ohledem na sortiment a kapacitu vyráběných pokrmů. Ná vaznost jednotlivých provozních prostor musí zajišťovat plynulost výrobního procesu.
- Pro výkon administrativních prací se zřizuje samostatný prostor oddělený od výrobní činnosti.

Paragraf 5 vyhlášky č. 107/2001 Sb.

§ 5 vyhlášky č. 107/2001 Sb. o dalších prostorových podmínkách a vybavení provozoven stanoví:

- Pro jednoho zaměstnance musí být na neklimatizovaném pracovišti provozovny volná podlahová plocha nejméně 2 m². Šíře volné plochy pro pohyb zaměstnance nesmí být v žádném místě zúžen pod 1 m.
- Světlá výška pracovišť, na kterých je vykonávána práce po dobu čtyř a více hodin, (dále jen „trvalé pracoviště“) musí být:
 - a) při ploše méně než 50m² nejméně 2,60m,
 - b) při ploše méně než 100m² nejméně 2,70m,
 - c) při ploše méně než 2000m² nejméně 3,00m,
 - d) při ploše více než 2000 m² nejméně 3,25m,
 - e) v místnostech se šikmými stropy alespoň nad polovinou podlahové plochy 2,30m.

- Světlá výška pracovišť, na kterých je vykonávána práce po dobu kratší než 4 hodiny, (dále jen „přechodné pracoviště“) nesmí být nižší než 2,1 m.
- Na pracovištích musí na jednoho zaměstnance připadnout nejméně:
 - a) 12m³ vzdušného prostoru při práci vykonávané vsedě,
 - b) 15m³ vzdušného prostoru při práci vykonávané vestoje.
- Podlahy provozních místností a hygienických zařízení provozovny (§11) musí být snadno čistitelné a z materiálu, který odpovídá účelu pracovní činnosti. V provozních místnostech, kde se podlaha omývá tekoucí vodou, musí být podlaha vyspádovaná ke kanalizační vpusti chráněné mřížkou a musí mít nekluzký povrch.
- Stěny musí mít v provozech a na pracovních úsecích, kde může docházet k jejich významnému znečištění nebo zmaččení, omyvatelnou úpravu (např. v umývárkách, nádobách, přípravných, kuchyních, hygienických zařízeních nebo ve skladu odpadků).
- Stropy, podhledy a další závěsná zařízení musí být konstruována a provedena tak, aby nedocházelo ke kondenzaci par, k usazování prachu, k růstu plísní a opadávání omítky, a musí být dobře čistitelné.“^[6]

3.6.3 Nová úprava na požadavky na hygienické normy v restauracích

Hygienické normy v restauracích se neustále mění a nynější změny přinesly to, že se již nemusí být:

- dodržování čtyřhodinové lhůty pro výdej teplých pokrmů po jejich dokončení
- bezdotykové baterie
- dodržování některých stavebních požadavků na provozovny: plocha na jednoho zaměstnance, minimální světlá výška pracoviště podle velikosti podlahové plochy, minimální množství vzduchu na jednoho zaměstnance podle typu práce
- dodržování minimálního množství přiváděného venkovního vzduchu
- stanovení počtu záchodů podle počtu zaměstnanců
- striktně oddělené skladování a zpracování jednotlivých druhů potravin.^[13]

3.6.4 Kritické body

Povinností provozovatele pohostinského zařízení je zavést postup založený na systému kritických bodů HACCP. Musí zavést pouze některý z postupů založených na HACCP. Pro ty nejjednodušší případy, provoz s nejmenším rizikem, stačí doložit splnění minimálních požadavků na bezpečnost potravin. Hospodský by tedy například měl nakupovat suroviny od bezpečného dodavatele, tedy ne někde na trhu nebo zvěřinu od pytláka.

Z konkrétních technologických požadavků se v nové právní úpravě klade důraz na dodržení takzvaných tepelných řetězců. Co má být teplé, necht' je teplé po celou dobu, a co má být studené, tak ať je studené, protože skutečné nebezpečí kontaminace se rapidně zvyšuje v pásmu teplot mezi deseti a padesáti stupni Celsia. Minimální teplota u teplých pokrmů je stanovena na 65 stupňů Celsia. To znamená, že se musí udržet jídlo při teplotě nad 65 stupňů Celsia a nebo ho šokově zchladit pod deset stupňů.

Další možnost je zavedení takzvané správné hygienické a provozní praxe. Namísto toho, abychom dennodenně měřili a zaznamenávali teploty, tak si prostě vyzkoušíme, že na konkrétním zařízení bude trvat upečení masa určité velikosti při určité teplotě tolik a tolik minut.

Až třetí možností je pak zavedení plného systému kritických bodů, který vyžaduje po provozovateli, aby se sám zamyslel nad svým provozem a zkusil odhalit, kde je to riziko nejvyšší. To znamená, že si sám podle svého uvážení označí nějaký bod za kritický a stanoví nějakou konkrétní hodnotu, teplotu či čas. ^[12]

4 Restaurální provozovny v Uherském Hradišti

4.1 Uherské Hradiště

V první části bych chtěla zkráceně říct základní poznatky o Uherském Hradišti

Velmi se mi líbí slova uvedená na webových stránkách Informačního centra Uherského Hradiště.

Návštěvník si může vybrat z pestré nabídky kraje bohatého na přírodní krásy, památky, tradice, dobré víno, léčivé vody, příjemná letoviska i komfortní centra zimní rekreace. V blízkosti Uherského Hradiště nalezneme Ostrožskou Novou Ves, kde se nachází lázně, dále Chřiby s nejvyšším bodem Brdo v nadmořské výšce 587 metrů a také velmi krásný je prales pod Velkou Javořinou. Mezi nejkrásnější památky patří určitě hrad Buchlov s přilehlou kaplí svatě Barbory a městy Buchlovice, kde je nádherný zámek s malebnou zámeckou zahradou. U Uherského Hradiště nalezneme také Velehrad s Poutním domem, Staré Město u Uherského Hradiště s Památníkem Velké Moravy, Vlčnovské budy, jízdu králů ve Vlčnově a Kunovicích, Moravský muškát, lázně Leopoldov, Smrad'avku, nebo Baťův kanál. Všechny tyto místa vám mohou napovědět, kam zamířit nejdříve. ^[8]

V Uherském Hradišti se lidé usazovali již od pravěku. Je to místo bohaté na archeologické lokality a nálezy z doby kamenné, bronzové i železné. Mezi nejznámější patří bezpochyby archeologické objevy z období Velké Moravy.

Uherské Hradiště je velmi bohaté na památky a návštěvníka město určitě nezklame. V blízkosti se nachází nejzachovělejší středověký hrad Buchlov a také zámky Buchlovice a Nový Světlov, které při návštěvě turistu přímo uchvátí. Na Hradištsku nechybí ani židovské hřbitovy a modlitebna a celá škála památek lidové architektury. Usedlosti, mlýny, sušírny ovoce nebo vinařské "budy", to vše si tady můžete prohlédnout - stejně jako památkové rezervace. ^[9]

4.2 Restaurální provozovny

V Uherském Hradišti se nachází velké množství stravovacích služeb. Všechny jsem se pokusila zahrnout podle druhů do přehledné tabulky.

Všeobecné restaurace

Aquapark	Restaurace Hana Běšinská	Corso
Restaurace EGO	Hotel Grand	Čínská Hoaxia
Hotel na Huti	Hospůdka u Kovaříků	Hospůdka u Šneků
Jídelna za radnicí	Klášterní vinárna	Hotel a restaurace Koníček
Restaurace Koruna	Masařík s. r. o.	Hotel Mlýnská
Restaurace Morava	Na baště	Hospoda Na Blbém místě
Na vyhlídce	Restaurant Net	Restaurace NO6
Orlovna	Pivovar Jarošov	Rossi
Rotter Restaurant	Restaurace Růžena	Hotel Slunce
Sport bar	Stará radnice	Stravovací servis
Restaurace Sportcentrum	Pasáž Menton	Ubytovací a stravovací centrum
U Dolečka	U Dvořáků	U Hejtmana Šarovce
U komína	U Lagů	U Slováckého krále
Ve starém obchodě		

Pizzerie

Hotel Maxi***
Pizzeria U Macka
Pizzeria Tara
Pizzeria Ter café

Bistra

Asijská restaurace
Bistro Lucia
Curry bistro
Panda
Rychlé občerstvení

Čajovny

Pod Kaštany

Bary

Brooklyn
Corso
El Paso Cuban Bar
Music Bar Nemo
NO6
PAPA George
Rock bar
RX Club – bar + biliard
Skandal bar

Vinárny

Hotel Grand
Klášterní vinárna
Kamenný sklep u Juráků
Tramín
Vinný sklep U Lisu
Vinný sklep U Marholtů

Kavárny + cukrárny

Aida
Alenka
Jiné kafe
Junior
Kovak
Lucia
Hotel Grand
Maryša
Caffebar Mozaika

Bar V

Vertigo

Steak bary

Steak bar

U veverky

Portál

4.3 Pizzerie v Uherském Hradišti

Každá pizzeria v Uherském Hradišti se nachází poblíž nějakého náměstí. Pizzerie U Macka a Tara mají sídlo u Palackého náměstí, Ter café u Masarykova náměstí a Hotel Maxi*** na Mariánském náměstí. Pizzerie funguje jako provozovna rychlého občerstvení. ^[4]

V Uherském Hradišti se nachází celkem 4 pizzerie.

Hotel Maxi***

Obr. 4.1 Hotel Maxi***



Zdroj: <http://www.hotelmaxi.cz/prohlidka.html>

Hotel Maxi je certifikovaný hotel s počtem třech hvězdiček. Hotel nabízí jak ubytování, tak stravování. Restaurace je vedena převážně jako pizzeria a restaurace v italském stylu. V restauraci dostaneme na výběr z několika druhů výborných pizz, dále nám uvaří italské speciality z čerstvých těstovin a rýže, různé speciality z ryb a drůbeže, saláty a navíc místní šéfkuchař vaří denně své speciality a má přímo výtečné nabídky. Dále v pizzerii dostaneme kvalitní italské dezerty a víno. Hosté určitě rádi uvítají, že je restaurace nekuřácká.

V hotelu se dají objednat různé rodinné akce s maximální kapacitou 12 míst. ^[14]

Pizzerie U Macka

Obr. 4.2 Pizzerie U Macka



Zdroj: vlastní zpracování

Pizzerie U Macka v Uherském Hradišti na ulici Všešrdova 525 je nově otevřená pizzeria v Uherském Hradišti. Pizzeria dříve několik let fungovala v nedaleké obci Medlovice a nyní jsou již třetím rokem v Uherském Hradišti.

Pizzeria se řídí heslem: „Nejsme expresní, dbáme na skvělou chuť a kvalitu jídla.“ Je to také již pizzeria s tradicí, tudíž od ní člověk může očekávat maximum.

V pizzerii je nabídka zeleninových, tradičních a speciálních pizz, na které se používají jen prvotřídní potraviny. Dále pizzeria nabízí saláty, buffalo wings (jedná se o pikantní kuřecí křidélka), chicken wrap (rolka s kuřecím masem nebo tuňákem) a různé specialitky, jako například nachos, hot-dog speciál, smažené cibulové kroužky a mnoho dalších vynikajících pochoutek. ^[15]

Pizzeria Tara

Obr. 5.3 Pizzeria Tara



Zdroj: vlastní zpracování

Pizzeria Tara je podnik, který je nově zrenovovaný a nachází se na adrese Uherské Hradiště, Všešrdova 176.

Pizzerie nabízí několik rozmanitých druhů pizz, u kterých si zákazník může říct, jakou si přeje velikost pizzy. Dělají velikostně buď průměr 32cm nebo 50 cm. Pizzerie má dále v nabídce těstoviny, špagety, saláty, tortily a pizza kapsy. A jako každý podnik, tak také Pizzeria Tara má v nabídce takzvané Tara speciality, ve kterých se skrývají například pečená křídélka či uzená žebra a mnoho dalších laskomin. ^[16]

Pizza Ter café

Obr. 5.4 Pizza Ter café



Zdroj: vlastní zpracování

Pizzerie Ter café působí v Uherském Hradišti již devatenáct let a má velmi dobře zaběhlou tradici a dobré jméno. Pizzerie se nachází přímo v centru Uherského Hradiště a to v ulici Šromova 137.

Pizzerie nabízí více než 40 druhů pizz, dále různé druhy čerstvých zeleninových salátů a po vynikajícím jídle si zákazník může vybrat s místních vynikajících dezertů či zmrzlinových pohárů a vše zapít lahodným moravským vínem. ^[17]

5 Kvalitativní studie

Jako výzkumnou metodu pro zjištění kvality restauračních provozoven v Uherském Hradišti jsem použila dotazník. Celkový počet dotázaných respondentů bylo 100. Respondenti byli především zákazníci pizzerií v Uherském Hradišti. Setkala jsem se zde spíše se vstřícným chováním, ale někteří zákazníci byli velmi neochotní nebo přímo odmítaví k vyplnění mého dotazníku.

5.1 Přehled základních metod sběru dat

Pro zjišťování různých informací se může provádět výzkum, výzkumnou metodou může být pozorování, dotazování a dotazník. Pro zjednodušení jsem použila tabulku z knihy Marketing od Jitky Vysekalové a kolektivu z roku 2006.

Tab. 5.1 Přehled základních metod sběru dat

<u>Základní metody sběru dat</u>		
<i>Metoda</i>	<i>Základní členění</i>	<i>Podrobnější členění</i>
Pozorování	<i>Dle prostředí</i>	V přirozených podmínkách
		V uměle vyvolaných podmínkách
	<i>Dle pozorovacích kategorií</i>	Strukturované
		Nestrukturované
	<i>Dle místní a časové návaznosti</i>	Přímé
		Nepřímé
	<i>Dle pozice pozorovatele</i>	Zjevné
		Skryté
	<i>Dle role pozorovatele</i>	Vnější (nezúčastněné)
		Zúčastněné
Dotazování	<i>Osobní rozhovor</i>	Strukturovaný (standardizovaný)
		Polostrukturovaný
		Nestrukturovaný (psychologická explorace – rozhovor)
	<i>Písemné</i>	Poštovní anketa
		Anketa prostřednictvím masmédií
		„Rozdáváná“ anketa
		Vkládání dotazníku do obalu výrobku
	<i>Telefonické</i>	
	<i>Elektronické</i>	
Experiment	<i>Dle místa realizace</i>	Laboratorní
		V přirozených podmínkách
	<i>Dle časového sledu</i>	Pretest (předchozí testování)
		Posttest (následné testování)
	<i>Dle převahy metod</i>	Pozorovací
		dotazovací

Zdroj: VYSEKALOVÁ Jitka. *Marketing*. (strana 83)^[7]

5.2 Shromáždění informací

V období od 1. 3. 2012 do 15. 4. 2012 byl v pizzeriích U Macka, Tara, Ter café a Hotelu Maxi*** prováděn výzkum pomocí dotazníkového šetření. V každém z tohoto podniku bylo vyplněno 25 dotazníků. V každém podniku jsem požádala zákazníky o vyplnění dotazníku, který se skládal z 11 otázek. Výzkum u zákazníků byl proveden bezprostředně po poskytnutí a vyřízení jejich objednávky, aby hodnocení bylo co nejobjektivnější.

Dotazník jsem na ukázkou zařadila jako Příloha 1.

5.3 Vyhodnocení dotazníků

Dotazník se skládal z jednotlivých faktorů, se kterými se zákazník nejčastěji setkává. Vyhodnocování probíhalo pomocí známek jako ve škole. Tudíž:

- 1 velmi spokojený
- 2 spokojený
- 3 ani spokojený, ani nespokojený
- 4 nespokojený
- 5 velmi nespokojený

5.4 Souhrnné vyhodnocení dotazníků

Hotel Maxi***

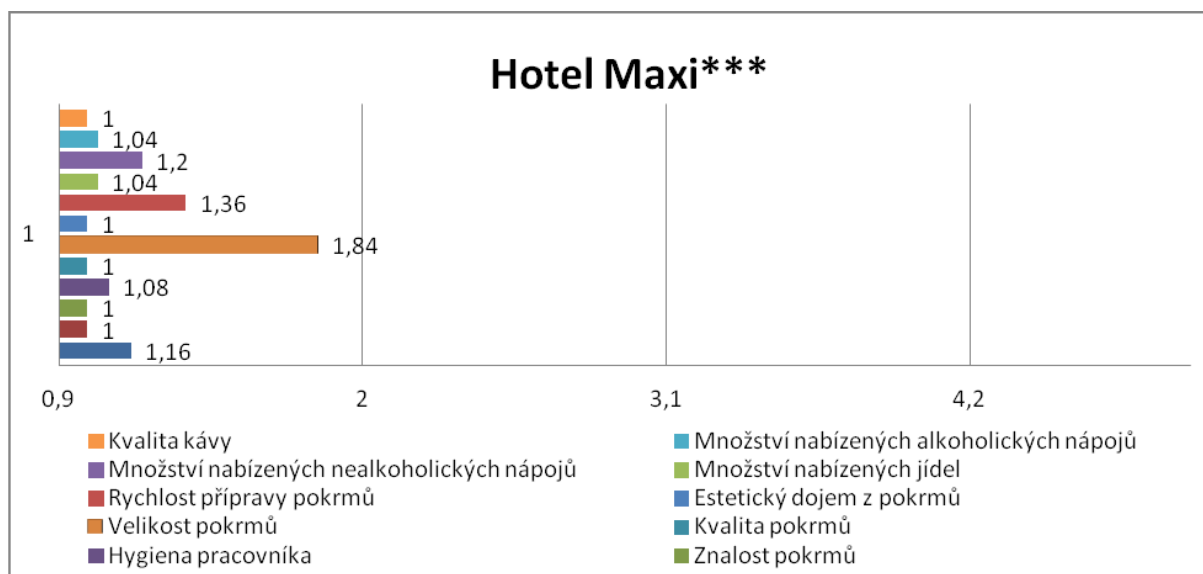
Dotazník jsem vyhodnocovala pro každou pizzerii zvlášť. Nejprve uvádím hodnocení provedené v pizzerii v Hotelu Maxi***.

Tab. 5. 2 Vyhodnocený dotazník – Hotel Maxi***

Kvalitativní studie restauračních provozoven - <u>pizzerií</u>		Jak jste spokojeni?					Součet	Průměr	
								Jedno- tivě	Celko- vě
		1	2	3	4	5			
Obsluha	Rychlost obsluhy	22	2	1	0	0	25	1,16	1,06
	Ochotné a příjemné vystupování	25	0	0	0	0	25	1	
	Znalost pokrmů	25	0	0	0	0	25	1	
	Hygiena pracovníka	24	0	1	0	0	25	1,08	
Restaurace	Kvalita pokrmů	25	0	0	0	0	25	1	1,248
	Velikost pokrmů	18	1	1	2	3	25	1,84	
	Estetický dojem z pokrmů	25	0	0	0	0	25	1	
	Rychlost přípravy pokrmů	20	2	2	1	0	25	1,36	
	Množství nabízených jídel	24	1	0	0	0	25	1,04	
Bar	Množství nabízených nealkoholických nápojů	23	1	0	0	1	25	1,2	1,08
	Množství nabízených alkoholických nápojů	24	1	0	0	0	25	1,04	
	Kvalita kávy	25	0	0	0	0	25	1	
									1,129

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.1 Hotel Maxi***



Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky 5.2 a grafu 5.1 vyplívá, že zákazníci hotelu Maxi*** jsou nejvíce spokojeni s:

- ochotným a příjemným vystupováním obsluhy,
- s tím, že obsluha má znalost pokrmů,
- dále jsou spokojeni s kvalitou pokrmů,
- s estetickým dojmem pokrmů
- a také jsou velmi spokojeni s kvalitou kávy, kterou hotel pro své hosty připravuje.

Dále je zřejmé, že zákazníci jsou nejméně spokojeni s velikostí porce. Po shlédnutí vyhodnoceného dotazníku, vychází najevo, že Hotel Maxi*** má sice kvalitní personál, dělá vše kvalitně a esteticky ale bohužel velikost pokrmů je hosty vnímána nekvalitně.

Po celkovém zprůměrování na skupiny obsluha, restaurace a bar vyplívá, že Hotel Maxi*** si může udržet stávající kvalitu na obsluze a baru ale měl by se snažit ji zlepšit na kuchyni. Především na velikosti a rychlosti přípravy pokrmů. Žádný host nechce čekat a chce dostat velkou porci.

Pizzerie U Macka

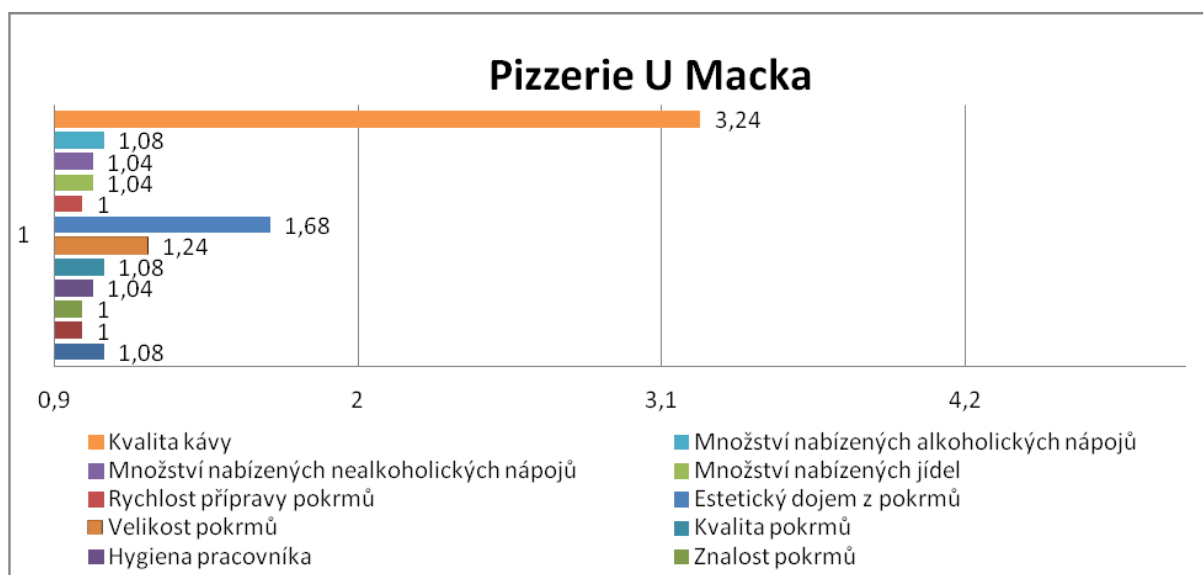
Dále je uváděn dotazník vyhodnocován na Pizzerii U Macka.

Tab. 5. 3 Vyhodnocený dotazník – Pizzerie U Macka

Kvalitativní studie restauračních provozoven - pizzerií		Jak jste spokojeni?					Součet	Průměr	
		1	2	3	4	5		Jedno- tlivě	Cel- kově
Obsluha	Rychlost obsluhy	23	2	0	0	0	25	1,08	1,03
	Ochotné a příjemné vystupování	25	0	0	0	0	25	1	
	Znalost pokrmů	25	0	0	0	0	25	1	
	Hygiena pracovníka	24	1	0	0	0	25	1,04	
Restaurace	Kvalita pokrmů	24	0	1	0	0	25	1,08	1,208
	Velikost pokrmů	22	2	0	0	1	25	1,24	
	Estetický dojem z pokrmů	17	0	2	1	5	25	1,68	
	Rychlost přípravy pokrmů	25	0	0	0	0	25	1	
	Množství nabízených jídel	24	1	0	0	0	25	1,04	
Bar	Množství nabízených nealkoholických nápojů	24	1	0	0	0	25	1,04	1,786
	Množství nabízených alkoholických nápojů	23	2	0	0	0	25	1,08	
	Kvalita kávy	0	0	21	2	2	25	3,24	
									1,341

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.2 Pizzerie U Macka



Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky 5.3 a grafu 5.2, ve kterých je hodnocen dotazník z pizzerie U Macka je jasné zřetelné, že zde jsou zákazníci nejvíce spokojeni s:

- ochotným a příjemným vystupováním obsluhy
- také se znalostí obsluhy nabízených pokrmů
- a dále jsou spokojeni s rychlostí připravovaných pokrmů.

Z tabulky je jasné viděno to, že do pizzerie U Macka si asi na kvalitní kávu nezajdeme. Kvalita kávy dostala až neuvěřitelnou průměrnou známku 3,24 což mi připadá jako velmi špatné. Dále jsou zákazníci nespokojeni s estetickým dojmem pokrmů. V téhle provozovně se připravují z větší části pouze pizzy, ale i tak by se kuchař mohl snažit o estetičtější dojem.

Když si opětovně zprůměruji skupinu obsluha, restaurace a bar zvlášť, tak zjišťuji, že nejlépe je umístěna skupina obsluha, dále restaurace a vedoucí by měl zapracovat na skupině bar, aby se zde mohla podávat kvalitní a výtečná káva a to jistě povede k přilákání zákazníků.

Pizzerie Tara

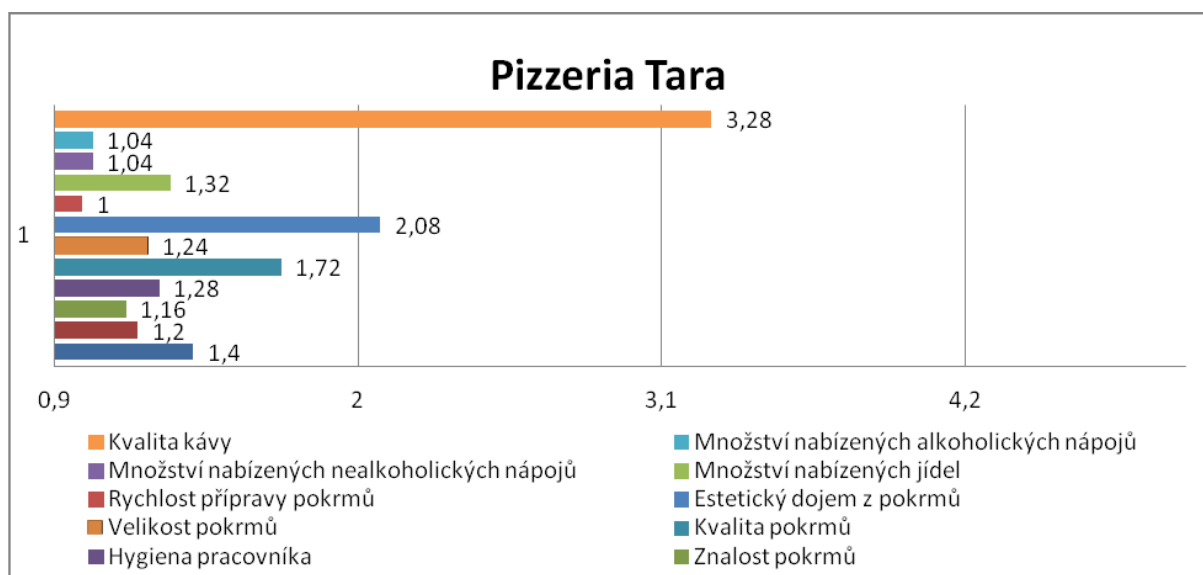
Nyní uvádím vypracované odpovědi od respondentů z Pizzerie Tara.

Tab. 5. 4 Vyhodnocený dotazník – Pizzeria Tara

Kvalitativní studie restauračních provozoven - pizzerií		Jak jste spokojeni?					Součet	Průměr	
		1	2	3	4	5		Jednotlivě	Celkově
Obsluha	Rychlost obsluhy	19	2	4	0	0	25	1,4	1,26
	Ochotné a příjemné vystupování	23	0	1	1	0	25	1,2	
	Znalost pokrmů	24	0	0	0	1	25	1,16	
	Hygiena pracovníka	23	0	0	1	1	25	1,28	
Restaurace	Kvalita pokrmů	20	0	1	0	4	25	1,72	1,472
	Velikost pokrmů	22	2	0	0	1	25	1,24	
	Estetický dojem z pokrmů	17	1	0	2	5	25	2,08	
	Rychlost přípravy pokrmů	25	0	0	0	0	25	1	
	Množství nabízených jídel	21	2	0	2	0	25	1,32	
Bar	Množství nabízených nealkoholických nápojů	24	1	0	0	0	25	1,04	1,786
	Množství nabízených alkoholických nápojů	24	1	0	0	0	25	1,04	
	Kvalita kávy	0	0	21	1	3	25	3,28	
									1,619

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.3 Pizzeria Tara



Zdroj: vlastní zpracování

V pizzerii Tara dle výše uvedené tabulky 5.4 a grafu 5.3 jsou zákazníci maximálně spokojeni pouze s rychlostí přípravy pokrmů. Dále jsou spokojeni s:

- množstvím nabízených nealkoholických a alkoholických nápojů
- a také se znalostí pokrmů obsluhou.

Ještě by se to dobré skupiny dala uvést ochota obsluhy a její příjemné vystupování, ale jinak si tahle pizzerie moc dobré hodnocení dle svých zákazníků nezaslouží.

Největší nespokojenost či malou kvalitu zákazníci pocítují jak již v pizzerii U Macka v tom, že jim není nabízena dostatečně kvalitní káva a také to, že se pizzerie málo snaží dbát na estetický dojem servírovaných pokrmů.

Pokud se budeme snažit najít, na kterém úseku z obsluhy, restaurace či baru jsou největší nedostatky, dostáváme se ke zjištění, že nejvíce nedostatků se nachází na úseku baru díky nekvalitní kávě a dále na úseku restaurace, kde jsou zákazníkům vydávány neestetické pokrmy a také zákazníci pocítují, že v téhle pizzerii se moc nehledí na kvalitu pokrmů. Bohužel ale pizzerie by si měla uvědomit, že tenhle nedostatek je zákazníky velmi často vnímán a měla by se ho snažit odstranit a začít kupovat kvalitnější suroviny.

Pizza Ter café

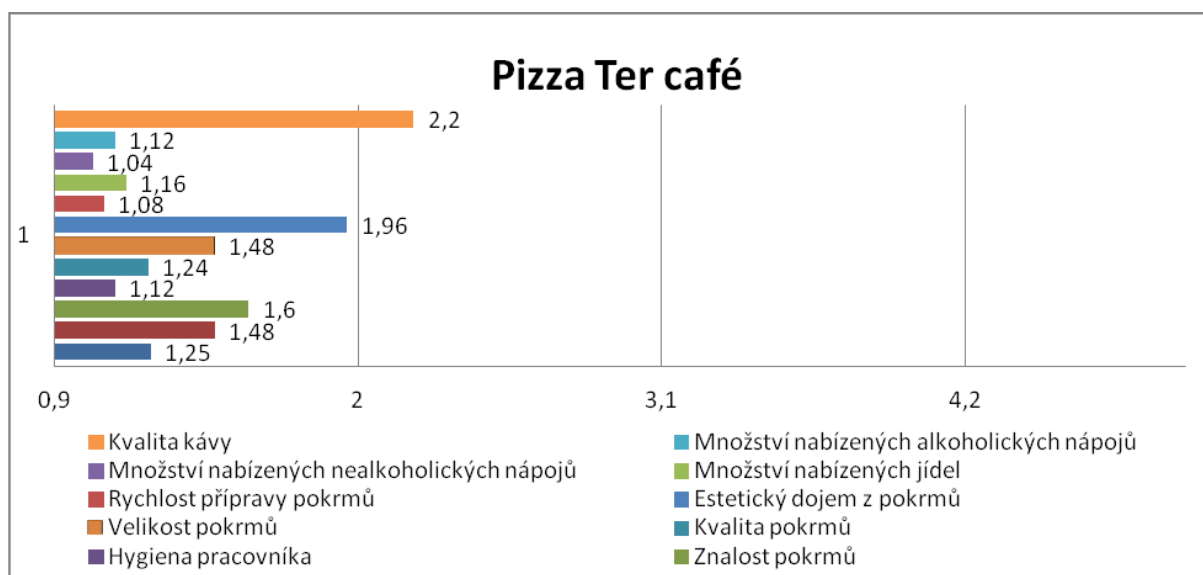
Jako poslední je uváděno hodnocení prodávané v pizzerie Ter café.

Tab. 5. 5 Vyhodnocený dotazník – Pizza Ter café

Kvalitativní studie restauračních provozoven - pizzerií		Jak jste spokojeni?					Sou- čet	Průměr	
		1	2	3	4	5		Jedno- tlivě	Celko- vě
Obsluha	Rychlost obsluhy	21	2	2	0	0	25	1,25	1,362
	Ochotné a příjemné vystupování	20	0	3	2	0	25	1,48	
	Znalost pokrmů	13	11	0	0	1	25	1,6	
	Hygiena pracovníka	24	0	0	1	0	25	1,12	
Restaurace	Kvalita pokrmů	23	0	1	0	1	25	1,24	1,384
	Velikost pokrmů	22	0	0	0	3	25	1,48	
	Estetický dojem z pokrmů	18	0	2	0	5	25	1,96	
	Rychlost přípravy pokrmů	23	2	0	0	0	25	1,08	
	Množství nabízených jídel	22	2	1	0	0	25	1,16	
Bar	Množství nabízených nealkoholických nápojů	24	1	0	0	0	25	1,04	1,453
	Množství nabízených alkoholických nápojů	23	1	1	0	0	25	1,12	
	Kvalita kávy	3	14	8	0	0	25	2,2	
									1,399

Zdroj: vlastní zpracování

Graf: 5.4. Pizza Ter café



Zdroj: vlastní zpracování

Pizzerie Ter café získává hodnocení od všech svých respondentů naprosto nejhorší. Není ani jedna otázka, u které by hodnocení bylo na známce rovné jedničky. Mezi nejlépe hodnocenými se ale objevily odpovědi:

- množství nabízených nealkoholických nápojů,
- dále je také umístěna odpověď, že jsou zákazníci spokojeni s rychlostí přípravy pokrmů
- a třetími nejlépe hodnocenými odpověďmi se stávají, že pizzerie má dobré množství nabízených alkoholických nápojů a také, že hygiena obsluhy je v pořádku. Nikdo by určitě neuvítal, kdyby ho vítal číšník, který by zrovna moc nevoněl nebo měl na sobě již ze začátku směny ušpiněné pracovní oblečení.

Mezi naprosto nejhorší odpovědi se umístila již známá nekvalita kávy. Dále jsou zákazníci nejvíce nespokojeni s estetickým dojmem pokrmů a také s tím, že obsluha mnoho nezná skladbu pokrmů.

Pokud se budeme snažit zjistit, na kterém úseku z pizzerie je nejvíce nedostatků, zjistíme, že je to na úseku baru, právě díky nabízené nekvalitní kávě. Po úseku bar následuje úsek restaurace a hned za ní se s nejlepším ohodnocením umístil úsek obsluhy.

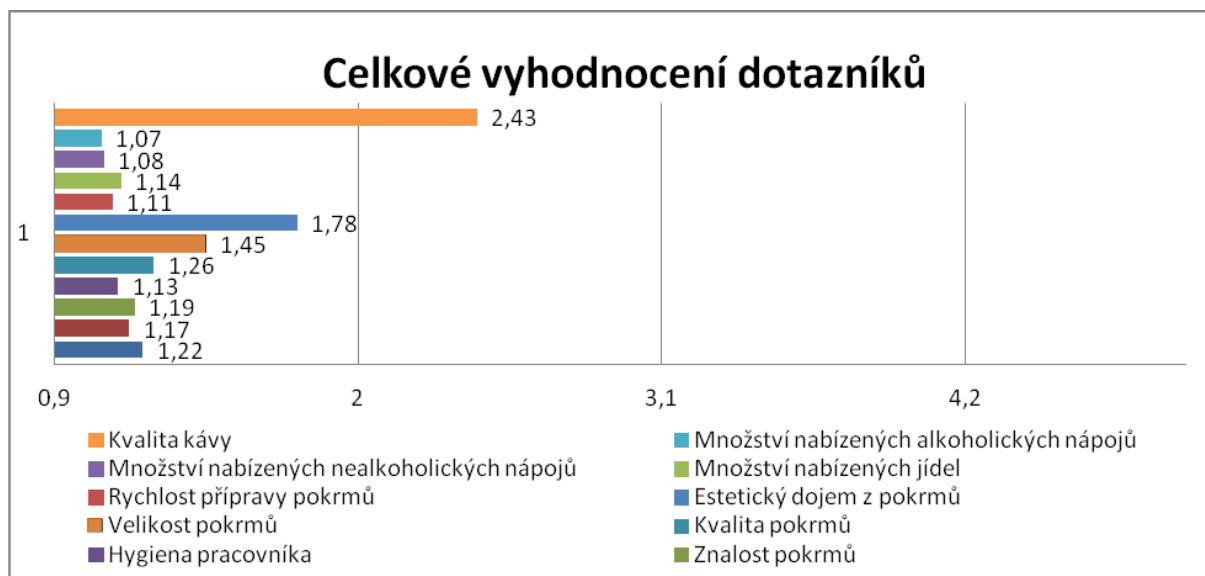
Celkové vyhodnocení

Tab. 5. 6 Vyhodnocený dotazník – celkové vyhodnocení

Kvalitativní studie restauračních provozoven - pizzerií		Jak jste spokojeni?					Součet	Průměr
		1	2	3	4	5		
Obsluha	Rychlost obsluhy	85	8	7	0	0	100	1,22
	Ochotné a příjemné vystupování	93	0	4	3	0	100	1,17
	Znalost pokrmů	87	11	0	0	2	100	1,19
	Hygiena pracovníka	95	1	1	2	1	100	1,13
Restaurace	Kvalita pokrmů	92	0	3	0	5	100	1,26
	Velikost pokrmů	84	5	1	2	8	100	1,45
	Estetický dojem z pokrmů	77	1	4	3	15	100	1,78
	Rychlost přípravy pokrmů	93	4	2	1	0	100	1,11
	Množství nabízených jídel	91	6	1	2	0	100	1,14
Bar	Množství nabízených nealkoholických nápojů	95	4	0	0	1	100	1,08
	Množství nabízených alkoholických nápojů	94	5	1	0	0	100	1,07
	Kvalita kávy	28	14	50	3	5	100	2,43

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.5 Celkové vyhodnocení dotazníků



Zdroj: vlastní zpracování

Po vyhodnocení všech odpovědí, které jsou spojeny v tabulce 5.6 a grafu 5.5 jsme přišli na výsledek, že ani jedna odpověď není oznámkována známkou, která by byla rovno 1. Mezi nejkładněji hodnocené odpovědi se nám zařadilo:

- množství nabízených alkoholických a nealkoholických nápojů,
- dále se velmi dobře umístila rychlost přípravy pokrmů,
- poté hygiena obsluhy
- a následovalo ji množství nabízených jídel.

Z vyhodnocení nám vychází najevo, že nabídka jídel v pizzeriích se nemusí rozšiřovat a také je dostačující nabízené množství alkoholických a nealkoholických nápojů. I s rychlostí přípravy pokrmů a vstřícností obsluhy je celkem vše v pořádku.

Naopak by si majitelé restaurací a pizzerií měli najít nového a kvalitnějšího dodavatele kávy. Neboť káva se umístila s nejvyšší průměrnou známkou a to s 2,43. A to už je myslím na povážení. Dále by se pizzerie měly zaměřit na estetický dojem vydávaných pokrmů. Vzhled vydávaných pokrmů je totiž pro mnoho hostů téměř nepřijatelný a tudíž se umístil se známkou 1,78.

Vyhodnocení nejlepší pizzerie

Tab. 5.7 Vyhodnocení nejlepší pizzerie

<u>Vyhodnocení nejlepší pizzerie</u>				
Podnik	<i>Hotel Maxi***</i>	<i>Pizzeria U Macka</i>	<i>Pizzeria Tara</i>	<i>Pizza Ter café</i>
Průměrná známka	<i>1,129</i>	<i>1,341</i>	<i>1,619</i>	<i>1,399</i>

Zdroj: vlastní zpracování

Jako nejlepší pizzerie se dle tabulky 5.7 umístil Hotel Maxi***. Je zde vidět, že má kvalitní vedení, které si zakládá pouze na kvalitním personálu i surovinách. A také jako jediná ze zkoumaných pizzerií má kvalitní kávu, kterou dokážou ocenit i jen obyčejní zákazníci.

Mezi nejméně kvalitní pizzerii je zařazena Pizzeria Tara. U ní nejvíce vadí zákazníkům nekvalitní káva, a také to, že podávají zákazníkům neesteticky nazdobené pokrmy, dále nízká kvalita používaných surovin a také malá rychlost obsluhy.

Rozpracování jednotlivých otázek do názorných grafů je zobrazeno v Příloze 2.

Nejprve se zaměřím na část spokojenost zákazníků s obsluhou. V grafu 5.6 je viditelná spokojenost zákazníků s rychlostí obsluhy. Zákazníci jsou z 87 % velmi spokojeni, poté je 8% respondentů spokojeno a 7% není spokojeno ani nespokojeno.

V dalším grafu 5.7 je znázorněna spokojenost zákazníků s ochotným a příjemným vystupováním obsluhy. 93 % hostů se s ochotou velmi spokojeno, následují zákazníci se 4% procenty kteří nejsou spokojeni ani nespokojeni a 3 % respondentů nejsou spokojeni. Připadá jim, že obsluha nemá ochotu je vůbec obsloužit nebo jsou nespokojeni s jejich příjemným vystupováním u stolu hosta.

Následující graf 5.8 zobrazuje to, jak je obsluha pizzerií obeznámena se znalostí nabízených pokrmů. 87 % dotázaných je spokojeno velmi s jejich znalostí, na ně navazuje skupina s 11 % respondentů, kteří spokojeni jsou. V téhle otázce zazněla z 2 % odpověď, že zákazník je velmi nespokojen s tím, jak jsou pracovníci pizzerií obeznámeni s jejich informovaností o pokrmech.

Poslední otázkou na úseku obsluhy je, zda jsou zákazníci spokojeni s tím, jaká je hygiena pracovníků pizzerií. Odpovědi jsou znázorněny v grafu 5.9. 95 % zákazníků jsou velmi spokojeni, 1 % dotázaných je také spokojeno, dále další 1% respondentů není spokojeno ani nespokojeno, poté jsou 2 % návštěvníků nespokojeni a dokonce 1 % respondentů není spokojeno vůbec. Je to jistě tím, že tihle respondenti odpovídali na můj dotazník večer, když má číšník za sebou několik hodin práce, ale to ho neomlouvá, že se nemohl převléci do čistého pracovního oblečení.

Nyní bych se zaměřila na spokojenost zákazníků s úsekem restaurace neboli kuchyně a jejich vydávaným pokrmům.

V grafu 5.10 je znázorněna spokojenost strávníků pizzerie s kvalitou pokrmů. 92 % strávníků je s kvalitou velmi spokojeno, dále 3 % návštěvníků s kvalitou pokrmů nejsou spokojeni ani nespokojeni a 5 % není spokojeno vůbec. Jejich nespokojenost vychází z toho, že ve zkoumaných pizzeriích se používají převážně levnější suroviny, neboť dražší a tudíž kvalitnější suroviny by se projeví na ceně pokrmů.

V dalším grafu 5.11 je vyobrazena velikost pokrmů. 84 % respondentů je s velikostí nabízených pokrmů velmi spokojeno, 5 % je spokojeno, poté procento strávníků není spokojeno ani nespokojeno, 2 % nejsou spokojeni a 8 % je velmi nespokojeno. Většina

zkoumaných pizzerií ovšem nabízí například velikost pizzy v menší či větší velikosti, které si buď zákazníci nevšimli, nebo si nechtějí za větší porci připlácet.

Následující otázka řeší spokojenost zákazníků s estetickým dojmem podávaných pokrmů. Grafické vyjádření otázky je zobrazeno v grafu 5.12. 77 % dotázaných strávníků je velmi spokojeno s estetickým dojmem, následující skupina, která je spokojena má zastoupení 1 %. Následuje odpověď, že zákazníci nejsou spokojeni ani nespokojeni, poté jsou 3 % návštěvníků nespokojeni a navíc v téhle otázce je 15 % respondentů velmi nespokojeno. Ovšem na estetičnosti pizzy se toho moc zlepšit nedá, protože rozpečené suroviny budou vždy vypadat skoro stejně. To si uvědomují i zákazníci, kteří by chtěli zlepšit především estetiku u různých steaků nebo salátů, které jsou v nabídce konkrétních pizzerií.

Další otázka byla zaměřena na zjištění, jaká je rychlost přípravy pokrmů. 93 % strávníků je velmi spokojeno se stávající rychlostí přípravy, poté 4 % jsou spokojeni, 2 % nejsou spokojeni ani spokojeni a 1 % je nespokojeno. Těmto zákazníkům připadá, že rychlost přípravy pokrmů by se mohla rozhodně zvýšit. Bohužel zákazník musí také zohlednit to, že rychlost připravovaného pokrmu je může měnit dle aktuální obsazenosti pizzerie. Pokud je pizzerie převážně prázdná bez dalších zákazníků je jasná, že doba na přípravu bude kratší než když bude mít restaurace plný stav. Otázka rychlosti přípravy pokrmů je vyobrazena v grafu 5.13.

Jako poslední otázka, která je v podskupině restaurace, je, jak zákazníkům stačí množství nabízených jídel. Z grafu 5.14 je zřejmé, že 91 % respondentů je s nabídkou velice spokojena, 6 % návštěvníků jsou spokojeni, dále 1 % není spokojeno ani nespokojeno a 2 % strávníků spokojeni nejsou. Většina zákazníků ovšem s množstvím nabízených pokrmů jsou spokojeni, tak si myslím, že je nelogické přidávat do jídelníčků další pokrmy.

Třetí a tudíž poslední zkoumaný úsek je úsek bar. V grafu 5.17 je zkoumáno, jak zákazníkům vyhovuje množství nabízených nealkoholických nápojů, které jsou podávány v pizzeriích. 95 % hostů je s poskytovanou nabídkou velmi spokojeno, další 4 % jsou spokojeny a pouze jedné procento je velmi nespokojeno.

Graf 5.18 řeší otázku, jak vyhovuje zákazníkům množství nabízených alkoholických nápojů. 94 % dotázaných je velmi spokojeno, poté 5 % je spokojeno a jen 1 % dotázaných není spokojeno ani nespokojeno.

Poslední řešená otázka, jak jsou zákazníci spokojeni s kvalitou kávy je vyobrazena v grafu 5.19. 28 % respondentů je velmi spokojeno, dalších 14 % je spokojeno a 50 % není spokojeno vůbec. Ke skupině, která s kvalitou kávy spokojena není, se řadí 3 % dotázaných a

5 % respondentů je velmi nespokojeno. Příčinou toho je již zmíněný nákup levnější, ale nekvalitní kávy, kterou zákazníci ale neupřednostňují.

6 Doporučení

Při vypracovávání této bakalářské práce bylo zjištěno několik nedostatků, na které se nyní pokusím upozornit a podat doporučení vedoucí k jejich omezení.

Jako největší nedostatek byla shledána špatná kvalita kávy. Bylo zjištěno, že ve většině zkoumaných pizzerií je nakupována nekvalitní káva. Dle mě by řešením mohlo jistě být to, že majitelé restaurací začnou nakupovat kvalitnější kávu ale tudíž se bude muset zvýšit cena. Jenže ten kdo pozná kvalitní kávu, tak je ochoten si za ni připlatit. Ve většině zkoumaných podniků se používá káva zrnková káva Arabica-60 Oro-EBB, která patří k levnějším a dostupnějším kávám. Jeden kilogram téhle kávy vychází na 520 Kč. Zřejmým důvodem pro nákup téhle značky kávy je jistě to, že obchod a servis kávy Oro se nachází přímo v Uherském Hradišti. Oproti tomu bych určitě mohla doporučit kávu Piazza D'Oro Estremo. Káva Piazza d' Oro Estremo je aromatická zrnková káva s nasládlou a silnou chutí. Její jeden kilogram vyjde 790 Kč. To znamená, že tahle káva vychází o 270 Kč draž než káva Oro a pokud počítáme s tím, že na porci kávy se dává standardně 7g kávy vychází nám, že porce kávy je dražší o 1,90 Kč, tzn. káva se bude muset zdražit o 4 Kč, pokud budeme chtít zůstat u 100% zisku.

Mezi další nedostatek se řadí špatná estetika pokrmů. Jak vychází najevo z dotazníkového šetření, zákazníkům přichází na obtíž, pokud mají na talíři v podstatě jen nějaké pizza těsto s nerozpoznatelnými ingrediencemi naházenými na povrchu pizzy. Přichází ovšem skutečnost, že možná ani nejde dělat pizzu estetičtěji, protože rozpečené suroviny budou zpravidla vypadat vždy stejně. Ale každá zkoumaná pizzeria nabízí i ostatní pokrmy jako saláty, speciality podniku a nebo některé dávají svým zákazníkům na výběr těstoviny a různé steaky. U těchto pokrmů ovšem estetiku rozhodně zlepšit jde. Řešení se nabízí jako možnost posílat kuchaře na různé školení. V dnešní době je velmi oblíbená tzv. zážitková gastronomie, ve které je raženo heslo „jíst se má i očima“. A z našeho průzkumu vyplívá najevo, že je to tak vnímáno i samotnými zákazníky.

K dalším nedostatkům, které by byly potřeba odstranit, patří dozajista také to, že personál ve zkoumaných pizzeriích je nedostatečně kvalifikovaný, a tudíž nemůže přichozím návštěvníkům poskytnout dostatečně profesionální informace. Dle mého uvažování lze doporučit jen to, aby každý vedoucí provozovny sezval všechny své zaměstnance a aby jim řekl, z jakých ingrediencí se který pokrm skládá. S nekvalifikovaným personálem souvisí také

to, že zákazníkovi vadí, že je obsluha pomalá. Pokud zákazník přichází do provozovny, očekává, že bude v co nejkratší době obsloužen. Tenhle požadavek podle mě může splnit pouze pracovník, který je s touhle problematikou seznámen. Zde je vidět, že nekvalifikovaný personál nemůže být pro restauraci nikdy přínosem, pouze jeho přítěží.

Dále se zde objevil problém velikostí porce. Mnoho lidem se zdá, že ve zkoumaných pizzeriích se dávají malé porce pizzy a jídel. Jako východisko by bylo možné zavést, že by se v pizzeriích vyráběly pizzy různých velikostí. Například by se vyráběli menší pizzy pro ženy nebo děti a také větší pro muže. Pokud se ale podíváme na jídelníčky našich pizzeriích, tak menší či větší porce vždy zařadit jde.

A jako poslední hledisko, na které si respondenti nejvíce stěžovali, bych uvedla, to, že si hodně lidí stěžuje na nekvalitní suroviny, které se používají ve zkoumaných pizzeriích. Vysvobození z tohoto problému je jediné – nakupování dražších a kvalitnějších surovin. Tohle nakupování se ale bohužel vždy musí odrazit v cenách pokrmů. Jediná neznámá zůstává ta, že si nikdo není jist, zda budou zákazníci ochotni kupovat sice kvalitnější pokrmy, ale zato s vyšší cenou.

7 Závěr

Uherské Hradiště vykazuje velký potenciál pro gastronomii. Nabízí různé druhy restauračních zařízení, od všeobecných restaurací, přes bary, pizzerie, vinárny, kavárny a mnoho dalších.

Cílem této práce bylo zjistit, jaká je kvalita poskytovaných služeb v místních pizzeriích a také zjištění nedostatků na současném stavu nabídky nápojů a pokrmů, které jsou pozorovány zákazníky. Na základě dotazníkového šetření lze vyhodnotit, že mezi hlavní nedostatky patří například:

- nabídka nekvalitní kávy,
- špatná estetická úprava pokrmů,
- nedostatečná informovanost personálu o složení nabízených pokrmů.

V teoretické části je popsána historie a vývoj pohostinských zařízení od konce 19. století po současnost.

Aplikační část je zaměřena na jeden hlavní cíl práce. K jeho dosažení byla provedena metoda dotazníkového šetření. Osloveným segmentem byli zákazníci zkoumaných pizzerií, kteří odpovídali na otázky týkající se jejich spokojenosti ve vybrané pizzerii.

Bakalářská práce na téma Kvalitativní studie restauračních provozoven Uherského Hradiště byla pro mě velkým přínosem jak z teoretického tak i z praktického hlediska. Získala jsem mnoho informací, které využiji při výběru návštěvy nějaké uherskohradištské pizzerie. Na základě získaných poznatků navíc můžu i svým známým doporučit kvalitní pizzerii.

Uherské Hradiště je velmi zajímavou lokalitou díky své bohaté kultuře, nádherným památkám a také poutavou historií.

Uherské Hradiště nabízí pro návštěvníky mnoho restaurací, dále také 4 pizzerie, které jsem výše zkoumala a také pár kaváren, cukráren a dalších podniků.

Závěrem je zjištění, že většina zákazníků je s místními pizzeriemi spokojena, neboť ani jedno hledisko nebylo vyhodnoceno známkou horší než 3.

Na základě úspěšné realizace a vyhodnocení cíle považuji cíl práce za splněný.

Seznam použité literatury

A. Knižní zdroje

- [1] BUREŠOVÁ, Pavla. *Gastronomické služby – servis*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. 153 s. ISBN 978-80-86578-86-6.
- [2] HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Přeložil Jiří REZEK. Praha: Grada Publishing, 2003. 488 s. ISBN 80-247-0202-9.
- [3] ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis, 2010. 414 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [4] PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. 448 s. ISBN 80-239-0152-4.
- [5] Kateřina RYGLOVÁ, Michal BURIAN, Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. 216 s. ISBN 978-80-247-4039-3.
- [6] SMETANA, František a Eva KRÁTKÁ. *Podnikání v hotelnictví a gastronomii*. Praha: Fortuna, 2009. 160 s. ISBN 978-80-7373-054-3.
- [7] VYSEKALOVÁ, Jitka. *Marketing*. Praha: Fortuna, 2006. 248 s. ISBN 80-7168-979-3.

B. Internetové zdroje

- [8] DAT INTERNET, a. s.: Městské informační centrum. *Uherske-hradiste.cz* [online]. © 2008 - 2009 [cit. 2012-03-21]. Dostupné z: <http://www.uherske-hradiste.cz/oblast/>
- [9] DAT INTERNET, a. s.: Městské informační centrum. *Uherske-hradiste.cz* [online]. © 2008-2009 [cit. 2012-03-21]. Dostupné z: <http://www.uherske-hradiste.cz/oblast/13575/>
- [10] COPYRIGHT: Pivovary. Info. *Pivovary.info*. [online]. © 1999 - 2012 [cit. 2011-12-23]. Dostupné z: <http://www.pivovary.info/view.php?cisloclanku=2010050024>
- [11] WEBNODE: Gastrovybavení. *Gastrovybaveni.cz* [online]. © 2008 - 2012 [cit. 2012-02-12]. Dostupné z: <http://www.gastrovybaveni.cz/gastrovybaveni/>
- [12] GASTROPRACE: Gastropráce. *Gastroprace.cz* [online]. © 2006 - 2012 [cit. 2012-02-12]. Dostupné z: <http://www.gastroprace.cz/infocentrum-prace-gastro/i-33.html>
- [13] GASTROPRACE: Gastropráce. *Gastroprace.cz* [online]. © 2006 - 2012 [cit. 2012-02-12]. Dostupné z: <http://www.gastroprace.cz/infocentrum-prace-gastro/i-84.html>

- [14] MOCICKA.NET: Hotel Maxi. *Hotelmaxi.cz* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-12].
Dostupné z: <http://www.hotelmaxi.cz/restaurace.html>
- [15] NOTIF s. r. o.: Pizza Uherské Hradiště. *Umacka.cz* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-12].
Dostupné z: <http://www.umacka.cz/>
- [16] COPYRIGHT: Pizza UH. *Pizza-uh.cz* [online]. © 2010 - 2012 [cit. 2012-03-12].
Dostupné z: <http://www.pizza-uh.cz/>
- [17] ADMINISTRACE: Tiscali. *Tercafe.cz* [online]. © 2009 - 2012 [cit. 2012-03-12].
Dostupné z: <http://www.tercafe.cz/>
- [18] MOCICKA.NET: Hotel Maxi. *Hotelmaxi.cz* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-12].
Dostupné z: <http://www.hotelmaxi.cz/restaurace.html>

Seznam zkratek

- aj. – a jiné
- apod. – a podobně
- atd. – a tak dále
- cm - centimetr
- č. – číslo
- g - gram
- Kč – koruna česká
- m – metr
- m^2 - metr čtverečný
- m^3 – metr krychlový
- např. – například
- obr. - obrázek
- tab. – tabulka
- tzv. – takzvaně
- Sb. – sbírky
- str. – strana

Seznam obrázků

Obr. 4.1 Hotel Maxi***, zdroj: [18], str. 28

Obr. 4.2 Pizzerie U Macka, zdroj: vlastní zpracování, str. 29

Obr. 4.3 Pizzeria Tara, zdroj: vlastní zpracování, str. 30

Obr. 4.4 Pizza Ter café, zdroj: [17], str. 30

Seznam tabulek

Tabulka 3.1 – Pracovní doba, zdroj: [13], str. 19

Tabulka 5. 1 – Přehled základních metod sběru dat, zdroj: [7], str. 31

Tabulka 5.2 – Vyhodnocený dotazník – Hotel Maxi***, zdroj: vlastní zpracování, str. 33

Tabulka 5.3 – Vyhodnocený dotazník – Pizzerie U Macka, zdroj: vlastní zpracování, str. 35

Tabulka 5.4 – Vyhodnocený dotazník – Pizzeria Tara, zdroj: vlastní zpracování, str. 37

Tabulka 5.5 – Vyhodnocený dotazník – Pizza Ter café, zdroj: vlastní zpracování, str. 39

Tabulka 5.6 – Vyhodnocený dotazník – celkové vyhodnocení, zdroj: vlastní zpracování, str.

41

Tabulka 5.7 – Vyhodnocení nejlepší pizzerie, zdroj: vlastní zpracování, str. 42

Seznam grafů

Graf 5.1 Hotel Maxi***, zdroj: vlastní zpracování, str. 33

Graf 5.2 Pizzerie U Macka, zdroj: vlastní zpracování, str. 36

Graf 5.3 Pizzeria Tara, zdroj: vlastní zpracování, str. 38

Graf 5.4 Pizza Ter café, zdroj: vlastní zpracování, str. 40

Graf 5.5 Celkové vyhodnocení dotazníků, zdroj: vlastní zpracování, str. 41

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Uherském Hradišti dne 11. 5. 2012

.....
Eva Kočířová

Adresa trvalého pobytu studenta:

Stupava 41, 686 01 Uherské Hradiště

Seznam příloh

Příloha 1. – Dotazník na spokojenost zákazníků

Příloha 2. – Jednotlivé grafy celkového vyhodnocení

Přílohy

Příloha 1. – Dotazník na spokojenost zákazníků

Kvalitativní studie restauračních provozoven v Uherském Hradišti

Dobrý den, jmenuji se Eva Kočířová a jsem studentka Vysoké školy báňské Technické univerzity Ostrava s oborem Ekonomika cestovního ruchu v Uherském Hradišti. Nyní studuji třetí ročník bakalářského studia a píši bakalářskou práci na téma Kvalitativní studie restauračních provozoven v Uherském Hradišti. Ve své práci se zaměřuji na pizzerie. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění dotazníku a mohu Vám slíbit, že vyplněné dotazníky uvidím pouze já a nikomu je nebudu poskytovat. Dotazník prosím ohodnoťte jako ve škole: 1 největší spokojenost a 5 největší nespokojenost.

- 1 velmi spokojený
- 2 spokojený
- 3 ani spokojený, ani nespokojený
- 4 nespokojený
- 5 velmi nespokojený

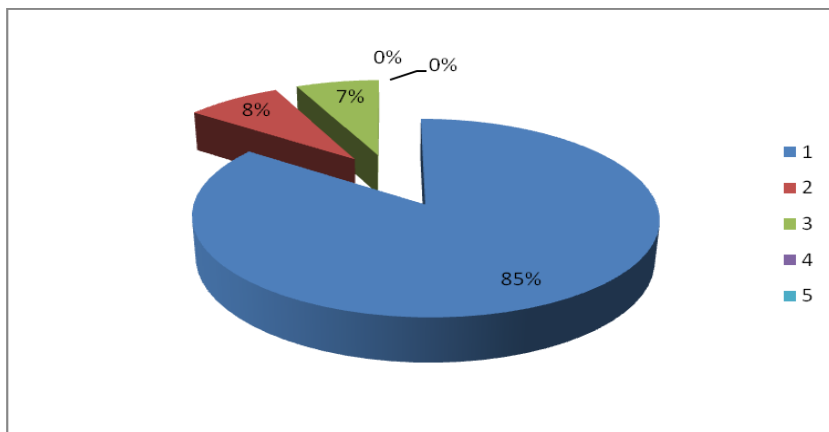
Předem děkuji za vyplnění

Eva Kočířová

<u>Kvalitativní studie restauračních provozoven - pizzerií</u>		Jak jste spokojeni?				
		1	2	3	4	5
Obsluha	Rychlost obsluhy					
	Ochotné a příjemné vystupování					
	Znalost pokrmů					
	Hygiena pracovníka					
Restaurace	Kvalita pokrmů					
	Velikost pokrmů					
	Estetický dojem z pokrmů					
	Rychlost přípravy pokrmů					
	Množství nabízených jídel					
Bar	Množství nabízených nealkoholických nápojů					
	Množství nabízených alkoholických nápojů					
	Kvalita kávy					

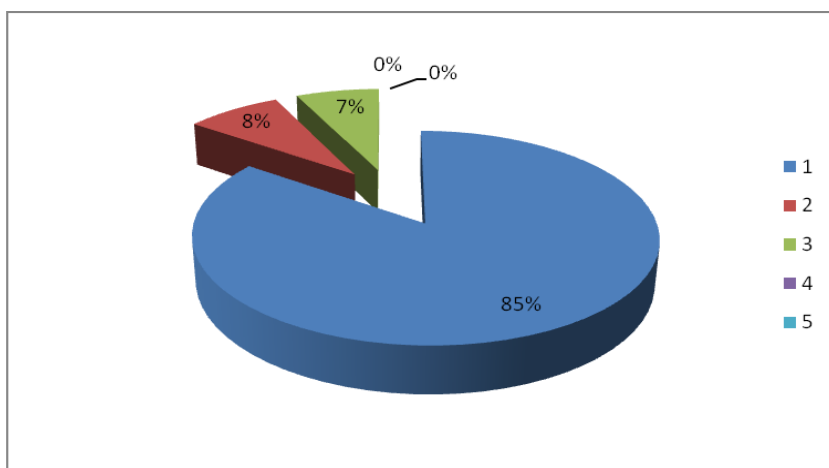
Příloha 2.

Graf 5.6 Rychlost obsluhy



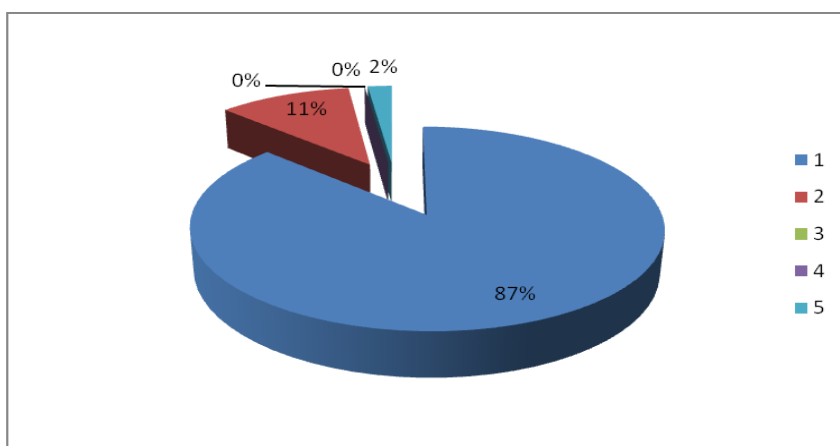
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.7 Ochotné a příjemné vystupování



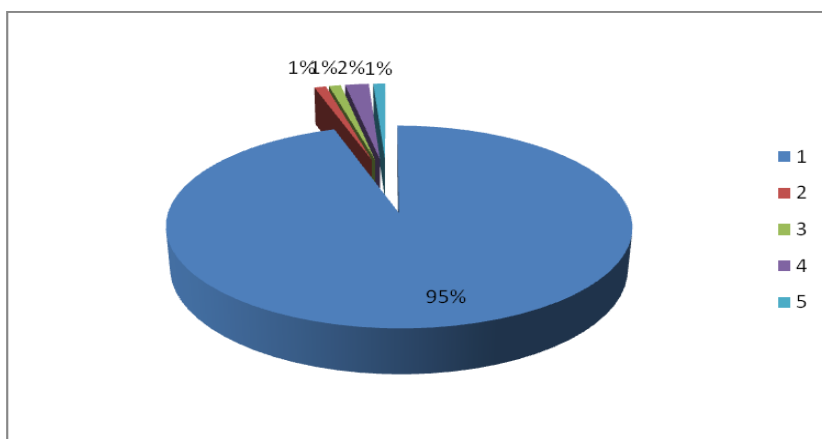
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.8 Znalost pokrmů



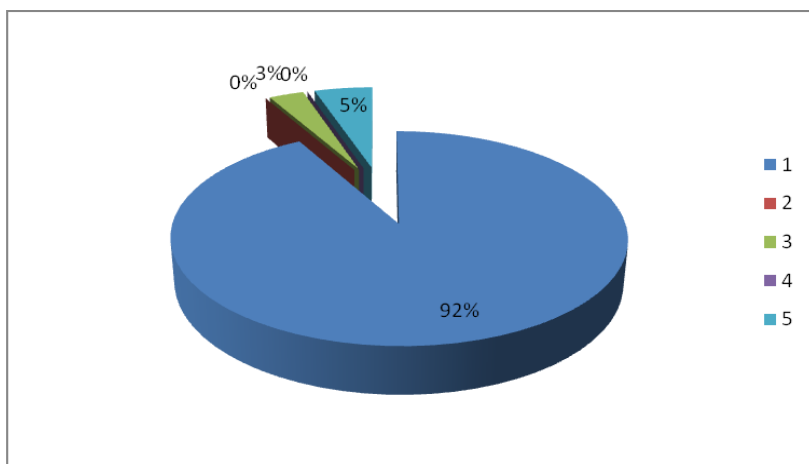
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.9 Hygiena pracovníka



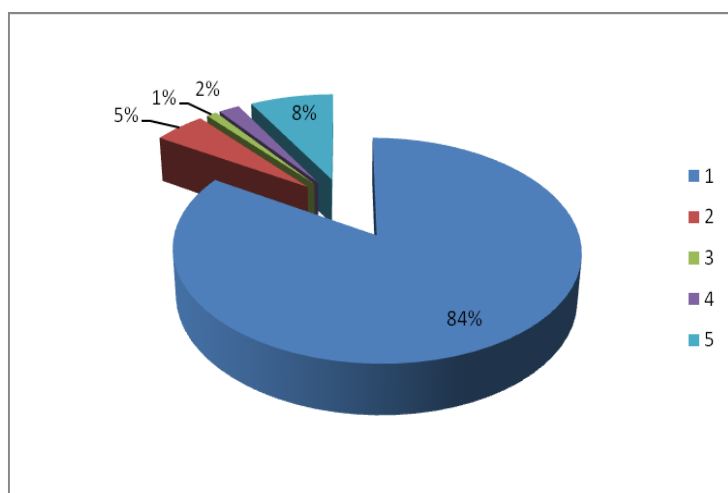
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.10 Kvalita pokrmů



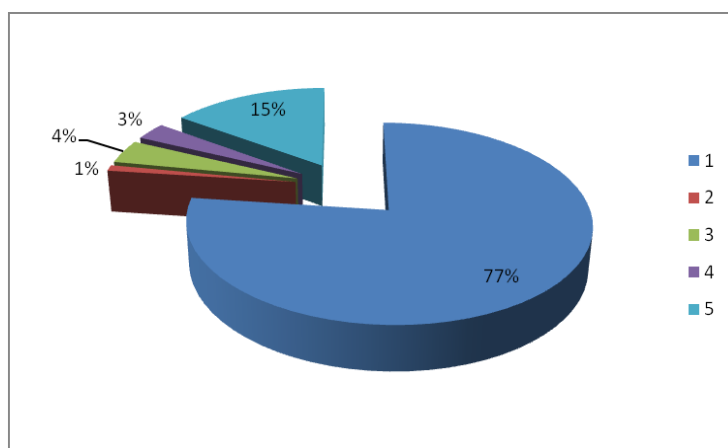
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.11 Velikost pokrmů



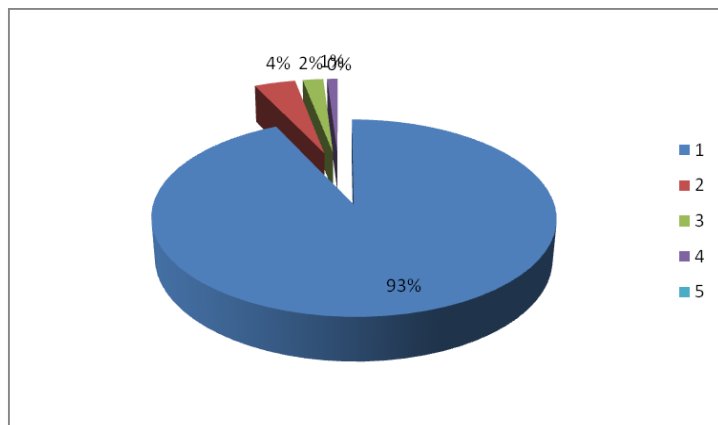
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5. 12 Estetický dojem z pokrmů



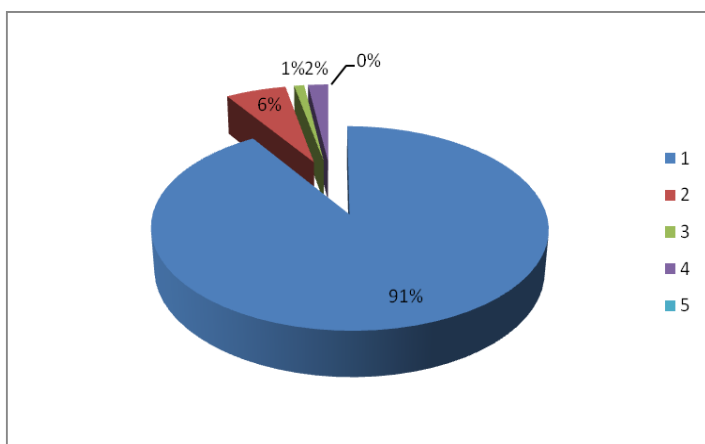
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.13 Rychlost přípravy pokrmů



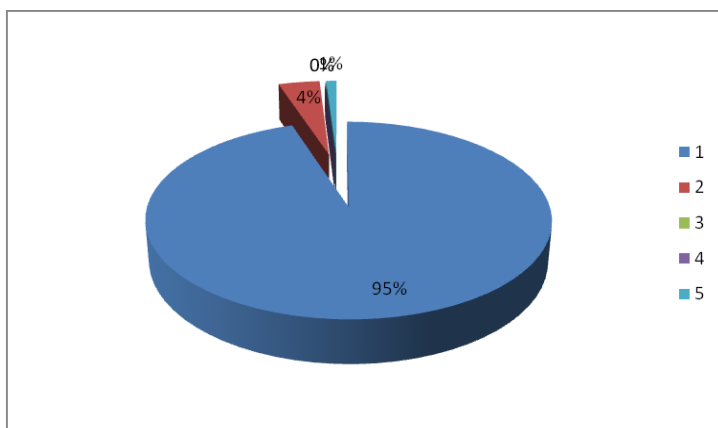
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.14 Množství nabízených jídel



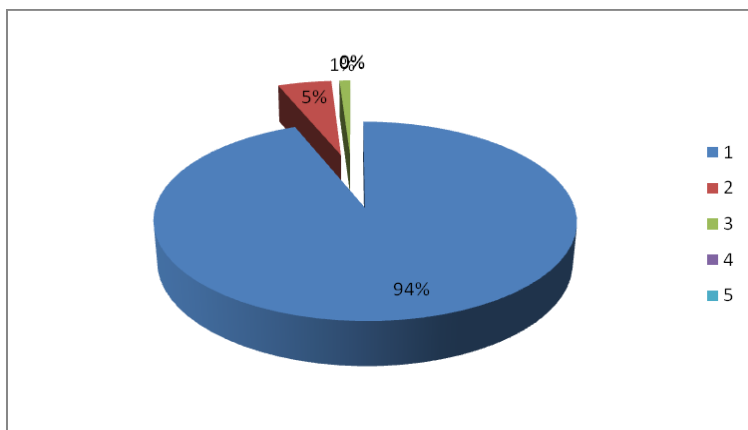
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.15 Množství nabízených nealkoholických nápojů



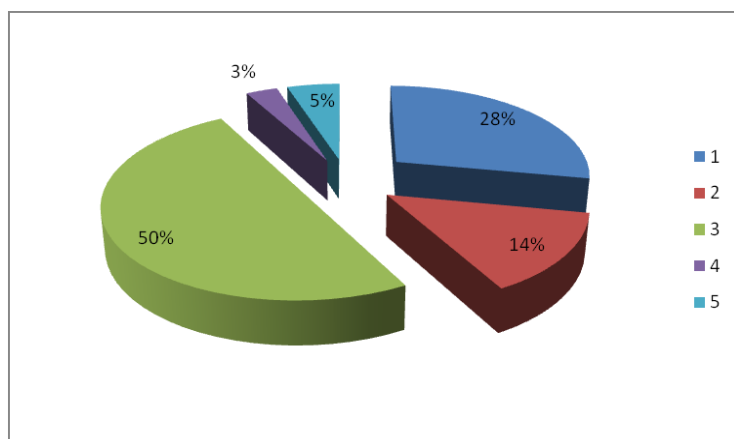
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.16 Množství nabízených alkoholických nápojů



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5.17 Kvalita kávy



Zdroj: vlastní zpracování